جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم الاجتماعية

علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية / الرعاية والصحة النفسية

إعـــــداد

عياش بن سمير معزي العنزي

إشـــــراف

أ.د. معن خليل العمر

١٤٢٥هـ

٢٠٠٤م

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم الاجتماعية

علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية / الرعاية والصحة النفسية

إعـــــداد

عياش بن سمير معزي العنزي

إشـــراف

أ.د. معن خليل العمر

١٤٢٥هـ

٢٠٠٤م

" شكـر "

أحمد الله الذي بفضله تتم المكرمات وأصلي وأسلم على رسوله خـاتم الأنبياء والرسالات وبعد :

أشكر الله العلي القدير أن أعانني على إتمام هذه الدراسة ، وأشكره أن وفقني فيها حتى وصلت إلى ما وصلت إليه .

ثم أشكر كل من ساعدني في هذا البحث وعلى رأسهم أ.د. معن خليـل العمر المشرف على رسالتي ، فله الشكر الجزيل .

وأخيراً أشكر جميع من قدم لي العون والمساعدة والتشجيع .

وأرجو المعذرة عن كل قصور لأني مهما بذلت من جهد لن أصل إلى حد الكمال، إذ أن الكمال لله سبحانه وتعالى وحده .

وأسأل الله العلي القدير أن ينفعنا بما علمنا ، وينفـع بنـا الإسـلام والمسلمين ،وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ،،،،

بســــم الله الرحمن الرحيم

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

Naif Arab University For Security Sciences

كلية الدراسات العليا

قسم : العلوم الإجتماعية
تخصص : الرعاية والصحة النفسية

ملخص رسالة الماجستير

عنوان الرسالة / علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض .

إعداد الطالب / عياش بن سمير العنزي
إشراف / أ.د معن خليل العمر

لجنة مناقشة الرسالة :

أ.د/ معن خليل العمر	مشرفاً ومقرراً
أ.د/ عبد الحفيظ السيد مقدم	عضواً
د/سعد سعيد الزهراني	عضواً

تاريخ المناقشة ١٤٢٥/٣/٥هـ الموافق ٢٠٠٤/٤/٢٤م

- **مشكلة الدراسة :**

لما للضغوط النفسية من آثار سلبية على رجل المرور ، كان الاهتمام بها للحد من هذه الضغوط التي يتعرض لها رجل المرور ورفع كفاءته المهنية وتهيئة بيئة أفضل في مجال العمل ، ومن ثم فإن مشكلة الدراسة يمكن صوغها من خلال السؤال التالي :

ـ ما العلاقة بين درجة الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين في المرور بمدينة الرياض ببعض متغيرات الشخصية .

- **أهميـة الدراسة :**

١. يمكن أن يستفاد من نتائج هذه الدراسة في تحديد الأسباب الفعلية التي تؤدي إلى الضغوط النفسية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض .
٢. تساعد القائمين على الإدارة العامة للمرور على العمل لتخفيف الأعباء التي تسبب الضغوط لرجل المرور .
٣. إعداد برامج إرشادية للعاملين في المرور لتغيير مفهوم الذات السلبي لديهم.
٤. تحسين وتطوير المناخ التنظيمي مما يجعله أكثر إيجابية .
٥.

- **أهـداف الدراسة :**

تهدف الدراسة إلى التعرف على النماذج والنظريات المفسرة للضغوط وظاهرة الضغوط النفسية ، بالإضافة إلى الكشف عن مصادر هذه الظاهرة ، ومفهوم الذات والنظريات التي تفسر المناخ

وقد تعرضت هذه الدراسة للعديد من المتغيرات وهي مفهوم الذات والرتبـة والمؤهـل والحالـة الاجتماعية والعمر والخبرة وطبيعة العمل والمناخ التنظيمي .

وتهدف هذه الدراسة إلى إثراء البحث العلمي بأحد البحوث الهامة في مجال الصحة النفسية لرجـل المرور .

- **تساؤلات الدراسة :**

1. هل توجد علاقة بين مفهوم الذات والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.
2. هل توجد علاقة بين سنوات الخبرة والضغوط النفسية لدى العملين في المرور.
3. هل توجد علاقة بين العمر والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.
4. هل توجد علاقة بين المناخ التنظيمي والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.
5. هل توجد علاقة بين الرتبة والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.
6. هل توجد علاقة بين الحالة الاجتماعية والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.
7. هل توجد علاقة بين المؤهل والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.
8. هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور .

- **منهـــج البحث :**

أستخدم الباحث المنهج المسحي حيث أن استخدام هذا المنهج يعد أكثر المناهج استخداماً وأكثرهـا ملاءمة في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية والنفسية .

- **أدوات البحـــث :**

1. مقياس الضغوط النفسية التي قام الباحث بإعدادها بعد استعراض دراسات سابقة في هذا المجال واستطلاع آراء بعض العاملين في المرور عن تلك الضغوط .
2. مقياس مفهوم الذات للدكتور (منصور عبد المجيد سيد أحمد) .
3. البيانات الديموغرافية والمناخ التنظيمي .

- **أهـــم النتائج :**

وجد أن ٨٣,١٠% من العينة كانت أعمارهم اقل من ٣٨ سنه، وأن ٨٢,٢٠% من العينة لديهم خبرة ٢٠ سنه فأقل، وأن ٦٩,٥٠% من العينة متزوجون، وأن حوالي ٨٠% منهم مؤهلهم الدراسي ثانوية عامة فأقل، وأن ٥٩,٣٠% من العينة طبيعة عملهم مكتبي، وأن ٨٢,٢٠% منهم كانوا من صف الضباط، وأن ٥٣,٤٠% منهم راضون عن المناخ التنظيمي في العمل،وأن مفهوم الذات تحقق لديهم، وأن جميع البيانات الأولية لها تأثر بالضغوط النفسية ومن أهم الأسباب التي تؤثر على الضغوط النفسية لدى العاملين بالمرور : عدم منح الفرص للتدريب أو التطوير، عدم منح مكافآت مادية أو معنوية، عدم الحصول على الترقية وعدم كفاية المرتب الشهري، روتين العمل بالإدارة، ازدحام المكاتب بالموظفين، السياسات وطرق العمل والتوجيهات المتعارضة، عدم إعطاء فرص لإبداء الرأي في أمور العمل، عدم التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلي آخر و إتباع أسلوب المركزية بالإدارة.

المحتويـــات

الموضـــــوع	الصفحة

فهرس الجــداول

المقــدمة

الأجهزة الأمنية من الدعائم الرئيسية لراحة واستقرار المجتمـع وبـث الأمن فيه، وتعتمد هذه الأجهزة في ذلك على عدة عناصر يأتي في مقـدمتها العنصر البشري.

ومن المعروف أن معظم العاملين في جهاز المرور مدار البحث، تقـع عليهم مسؤوليات عظيمة في سبيل راحة الآخرين وتوفير أقصـى درجـات الطمأنينة والمحافظة على أرواح الآخرين.

ويعتبر عمل المرور من الأعمال الشاقة لما يزخر بـه مـن الأعبـاء والمطالب والمسؤوليات بشكل متزايد ومستمر، هذا بالإضافة إلى الضـغوط النفسية الناتجة عن مشاكل العمل والضغوط الإدارية التي تقع غالبـاً علـى عاتق العاملين، مما قد يعوقهم عن أداء عملهم في جو مريح نفسياً.

وجهاز المرور أحد الأجهزة الرئيسية في أي مجتمـع. وعليـه فـإن الاهتمام بأداء العاملين وتشجيعهم وتهيئة المناخ الملائم لهـم داخـل العمـل وخارجه يشكل أهمية خاصة، ذلك أن أداء ذلك الجهاز وأداء العاملين بـه لا ينعكس فقط على الجهاز وحده وإنما يتعدى ذلك إلى الجمهـور مـن خـلال المحافظة على أرواحهم واسـتقرار المجتمـع والمحافظـة علـى ثرواتـه ومكتسباته.

وقد لاحظ العديد من الباحثين أن الضغط النفسي يظهر متمـثلاً فـي مجموعة من الأعراض التي تختلف في الدرجة من شخص لآخر، وفي مقدمة هذه الأعراض الشعور بالإحباط وخيبة الأمل، والقلق والغضب والاسـتنزاف الانفعالي والجسماني. ولقد انعكست أثار مشكلات العمل وأحداث الحياة على جميع جوانب الشخصية حتى أننا أصبحنا في قـرن الضـغوط والأزمـات النفسية.

وتشير الإحصاءات الحديثة إلى أن ٨٠ % من أمراض العصر مثـل النوبات القلبية والقرح الدامية وضغط الدم وغيرها بدايتها الضغوط النفسية (Powell & Enright, 1990) حيث تعد ظاهرة الضغوط النفسية من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية تعقيداً، ويلاحظ أن هذه الظاهرة تزايـدت مـع تزايد سرعة التقدم التكنولوجي. ، وتلاحقت الضغوط على الإنسان واستشرت

في جنبات الحياة المختلفة. إن الضغوط النفسية، شأنها شأن القلق، والعدوان، فهي من توابع الوجود الإنساني. إن الهروب من الضغوط، يعد ضـرباً مـن ضروب المستحيل حيث إن ذلك يعني نقص فعاليات الفـرد والإخفـاق فـي الحياة، (Kobassa, 1979, P. 11) إننا لا نتصور إنساناً دون ضغوط إلا في حالة الموت فقط ، غير أن التعرض المستمر للضغوط ، ولا سـيما فـي مستواها الشديد ، يمكن أن يؤدي للارتباك في الحياة والعجز عن اتخاذ القرار ، ونقص التفاعل مع الآخرين ، وتفشي أعراض الأمراض الجسـمية وغيـر ذلك من نواحي الاختلال الوظيفي (الموسوي، ١٩٩٨، ص ٩٨).

ومن الثابت أن ضغوط الحياة قد أصبحت من أخطر الظـواهر التـي تهدد حياة الإنسان المعاصر وما تخلفه من جروح نفسية فكلما زادت الحيـاة تعقيداً كلما كثر تعرض الإنسان للضغوط النفسية، فالحياة العصـرية تتميـز بتعرض الإنسان لكثير من مواقف الفشل والإحباط في تحقيق رغباته، وإشباع حاجاته ونتيجة لذلك ينفعل ويتألم أضف إلى ذلك ما في الحياة من التزامـات وكد وآلام وأمراض مع صعوبات في الحصول على الضروريات والكماليات التي أصبحت شيئاً فشيئاً من الضروريات وما يتطلبه كل ذلـك مـن عنـاء واجتهاد عقلي ونفسي وجسمي مما أدى إلى وقـوع الإنسـان تحـت وطـأة الضغوط النفسية وسيطرة الانفعالات على كل نشاط فحيثما قلبت وجهك تجد مظهراً من مظاهر الانفعالات والضغوط ترتسم على وجوه النـاس وشـكلت هذه الأحوال في الإنسان نوعاً من الأعباء النفسية والضغوط النفسـية حيـث تحول إلى شخص ذا حيرة وتخوف وأوهام وفقدان إرادة وعدم مقدرة علـى مجاراة العامة والخاصة ويصاب بما يشبه الجروح النفسية التي قد تقوده إلى الانهيار العصبي.

وفي ضوء إحساس الباحث بتفشي هذه الظاهرة جاءت فكرة هذا البحث، مستهدفة استكشاف علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لـدى العاملين في المرور من خلال إجراء دراسة تطبيقية على إحـدى الأجهـزة الأمنية في المملكة العربية السعودية وهو مرور مدينة الرياض، حيث أنهـا مهنة تقتضي من الإنسان التخفيف من التوتر وتتطلب من ممارسـيها ضـبط

عوامل الضغط والقلق حتى يتسنى لهم أداء واجباتهم الوظيفية علـى النحـو المرضي والمتوقع.

مشكلـة الدراسـة:

انعكست آثار مشكلات العمل وأحداث الحياة علـى جميـع جوانـب الشخصية، وبات هناك إقتناع بضرورة البحث عن الكيفية التـي يـدير بهـا الأفراد الضغوط النفسية بنجاح، خلال حياتهم، وفي عصرنا هـذا تتسـارع أحداث الحياة الضاغطة حتى أن بعض الناس لم يعد في استطاعته أن يساير حاجات الزمن الذي يعيشه الأمر الذي جعله يخضع للأحداث الضاغطة مـن قلق وخوف واكتئاب وفي النهاية قد ينتحر ليتخلص من تلك الضغوط وهـذا من ما نقرأه ونشاهده في وسائل الإعلام من حين إلى آخر . وينقسم الضـغط النفسي إلى قسمين :

١. **الضغط النفسي الإيجابي** : وهو عبارة عن التغيـرات والتحـديات التي تفيد نمو الفرد وتطوره . وهذا النوع من الضغط النفسي يحسـن من الأداء العام ويساعد على زيادة الثقة بالنفس .

٢. **الضغط النفسي السلبي** : وهو عبارة عن الأحداث التي يواجهها الفـرد في العمل أو المنزل أو في العلاقات الاجتماعية ... الخ وقد تؤثر هـذه الضغوطات سلبياً على الحالة الجسمية والنفسية وتؤدي إلى عـوارض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والتشـنجات وارتفـاع ضغط الدم وغيره . (عسكر ،١٤٢٠) .

ولما لهذه الضغوط السلبية من تأثير على رجل المرور، كان الاهتمام بها للحد من هذه الضغوط التي يتعرض لها رجل المرور ورفع كفاءته المهنية وتهيئـة بيئـة أفضل في مجال العمل، ومن ثم فإن مشكلة الدراسة يمكن صـوغها مـن خـلال السؤال التالي:

ـ ما العلاقة بين درجة الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين في المـرور بمدينة الرياض ببعض المتغيرات الشخصية .

أهميـة الدراسـة :

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله وهي الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملين في المرور حيث أن مناخ العمل الذي يؤدي فيه رجل المرور عمله قد جعل من هذا العمل عمل شاق ومجهـد، مسـبب للشعور بأعلى درجات المعاناة من الضغوط النفسية، وفي الوقت الذي نطالب فيه رجل المرور بتكريس جهوده لراحة الآخرين نجده يعيش في مناخ وظيفي غير ملائم، مما قد يجعل مشاعر الكثير من العاملين في المرور نحو أنفسهم، ونحو الآخرين تتسم بالسلبية وهذا بدوره يمثل عاملاً مـؤثراً علـى عملـه وتوافقه وحاجاته النفسية.

وتنبع أيضاً أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

١. يمكن أن يستفاد من نتائج هذه الدراسة في تحديد الأسباب الفعلية التـي تؤدي إلى الضغوط النفسية لدى العاملين في المـرور ممـا يسـاعد القائمين على الإدارة العامة للمرور على العمل لتخفيف الأعباء التـي تسبب الضغوط النفسية لرجل المرور.
٢. في ضوء نتائج هذه الدراسة يمكن إعداد برامج إرشادية للعـاملين فـي المرور لتغيير مفهوم الذات السلبي لديهم.
٣. في ضوء نتائج هذه الدراسة يمكن تحسين وتطوير المناخ التنظيمي مما يجعله أكثر إيجابية، كما يؤمل أن تكون هذه الدراسة انطلاقاً للبـاحثين للقيام بدراسات أخرى، كما يؤمل أن يستفيد من هذه الدراسة كل من له علاقة بالأمن.

أهـداف الدراسـة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الضغوط النفسية والكشف عن مصادر هذه الظاهرة وأساليب مواجهة الضغوط والنماذج والنظريات المفسرة لها . وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهتمة في تناول علاقـة الضـغوط النفسية للعاملين في المرور بمدينة الرياض ببعض المتغيرات الشخصية . وقد تعرضت هذه الدراسة للعديد من المتغيرات وهذه المتغيرات هي مفهوم الذات والرتبة والمؤهل والحالة الاجتماعية وطبيعة العمل وسنوات الخبرة والعمـر والمناخ التنظيمي. وبالتالي يصبح من أهداف الدراسة معرفة طبيعة العلاقـة بين الضغوط النفسية كظاهرة وبين متغيرات الشخصية ومعرفة الخصـائص المميزة لرجل المرور المضغوط نفسياً في ضوء هذه المتغيرات.

وكذلك معرفة الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها العاملون في المـرور بمدينة الرياض .

كما تهدف هذه الدراسة إلى إثراء البحث العلمي بأحد البحوث الهامة في مجال الصحة النفسية لرجل المرور، حيث أن العمل على توفير الصحة النفسية لرجل المرور يساهم في رفع مستواه وكفاءته في أداء مهامه، وينعكس ذلك على رضاه المهني وتقبله للآخرين وتوافقه النفسي والاجتماعي.

تساؤلات الدراسة:

١. هل توجد علاقة بين مفهوم الذات والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٢. هل توجد علاقة بين سنوات الخبرة والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٣. هل توجد علاقة بين العمر والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٤. هل توجد علاقة بين المناخ التنظيمي والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٥. هل توجد علاقة بين الرتبة والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٦. هل توجد علاقة بين الحالة الاجتماعية والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٧. هل توجد علاقة بين المؤهل والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

٨. هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والضغوط النفسية لدى العاملين في المرور.

مصطلحات الدراسة :

١ ـ الضغوط النفسية:

يعرف الباحثون في علم النفس الضغط النفسي بعدة تعريفات وكل تعريف ينطلق من أساس محدد وواضح فبعض التعريفات ينطلق من المثير المحدث للإثارة والبعض الآخر ينطلق من الاستجابة الصادرة إزاء المثير

والبعض الآخر من التعريفات يجمع بين المثير والاستجابة بالإضـافة إلـى متغيرات وسيطة قد لا تكون واضحة. ولقد ورد فـي معجـم علـم الـنفس والتحليل النفسي أن الضغوط النفسية "تعني وجود عوامل خارجية ضـاغطة على الفرد سواء بكليته أو على جزء منه وبدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر، أو تشويهاً في تكامل شخصيته، وحينما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد".

ويعرف لازاروس Lazarus الضغط بأنه "مجموعة المثيـرات التـي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يسـتخدمها الفرد في مثل هذه الظروف" .

أما وولتر جملش Gamelch فإنه يعرف الضغط بأنه "التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له مـن أمـور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير موفقة وغير مناسبة".

ويرى موراي Murray أن الضغط خاصية أو صـفة لموضـوع بيئـي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين ويميز في هذا الصـدد بين نوعين من الضغوط هما ضغط بيتا Beta ويشير إلـى دلالـة الموضـوعات والأشخاص كما يدركها الفرد وضغط ألفا Alpha ويشـير بـه إلـى خصـائص الموضوعات والأشخاص ودلالاتها كما هي وأن المهم هو النوع الأول حيـث أن الأمر الأهم ليس في الموضوعات في ذاتها ولكن الأهم هو دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد (الرشيدي ، ١٩٩٩م) .

وتشير (انتصار ١٩٨٧) إلى أن الضغط يحدث عندما يتعرض الفرد لعوائق وصعوبات تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق احتماله وتنحصـر مصـادر الضغط في الإحباط والصراع والضغوط الاجتماعية، ويعـرف جـلال (١٩٦٨) الضغط بأنه "أي موقف قادر على إنتاج تغييرات في الكائن الحي" .

ويعرف كوكس ومكاي Cox & Mackay الضغط النفسي بأنه ظاهرة تنشـأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منه وقدرته على مواجهة هذه المتطلبات ، وعندما يحدث اختلال أو عدم توازن في الآليات الدفاعية الهامة لدى الشـخص وعدم التحكم فيها أي الاستسلام للأمر الواقع يحدث ضغطا وتظهـر الاسـتجابات

الخاصة به وتدل محاولات الشخص لمواجهة الضغط في كلتا الناحيتين النفسية والفسيولوجية المتضمنة حيل سيكولوجية ووجدانية على حضور الضغط .

ويوضح كاندلر Candler أن "الضغط النفسي حالة من التوتر العاطفي من أحداث الحياة المرضية" (الرشيدي ، ١٩٩٩م) .

التعريف الإجرائي للضغوط :

هي مجموعة المواقف المهنية والاجتماعية والشخصية التي ينجم عن عدم إشباعها توتر يؤدي بالفرد إلى الفشل .

٢ـ تعريف مفهوم الذات:

يقول هول ولندزي (١٩٧١) أن لكلمة الذات في علم النفس معنيان الاول : الذات كموضوع حيث أنه يعين اتجاهات الشخص ومشاعره ومدركاته وتقييمه لنفسه وهذا المعنى تكون الذات هي فكرة الشخص عن نفسه .

والثاني الذات كعملية أي الذات هي فاعل بمعنى أنها تتكون من مجموعة نشيطة من العمليات كالتفكير والتذكر والإدراك . (الحربي، ١٤٢٤) .

وقد فرق كلا من Hamacheck هاما شيك (١٩٨٧م) ومحمد محروس الشناوي (١٩٩٥م) بين مصطلحي الذات ، ومفهوم الذات وأن كلاً منهما يمثل جزءاً من شخصية الفرد الكلية ، فالذات هي ذلك الجانب الذي نعيه عن أنفسنا في المستوى الشعوري ، أما مفهوم الذات فإنه يشير إلى تلك المجموعة الخاصة من الأفكار والاتجاهات التي تتكون لدينا حول وعينا بأنفسنا في أي لحظة من الزمن ، أو هو ذلك البناء المعرفي المنظم الذي ينشأ من خبرتنا بأنفسنا ، ومن الوعي بأنفسنا تنمو أفكارنا أو مفاهيمنا عن نوع الشخص الذي نجده في أنفسنا . (الحربي ، ١٤٢٤) .

ويشير حامد زهران (١٩٦٧م) إلى أن مفهوم الذات " تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتقييمات الخاصة بالذات يبلوره الفرد ، ويعتبره تعريفاً نفسياً لذاته ، ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المنسقة المحددة الأبعاد عن العناصر المختلفة لكينونته الداخلية أو

الخارجية ، وتشمل هذه العناصر المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو " مفهـوم الذات المدرك " والمدركات والتصورات التي تحدد الصورة التـي يعتقـد أن الآخرين في المجتمع يتصورونها عنه والتي يتمثلها الفرد من خلال التفاعـل الاجتماعي مع الآخرين " مفهوم الذات الاجتماعي ، والمدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يـود أن يكـون " مفهـوم الـذات المثالي".

وقد أضاف زهران (١٩٦٧م) بعداً جديداً للذات وهو مفهوم الذات الخـاص والذي يختص بالذات الخاصة . أي الجزء الشعوري السري " الشخصي جداً" من خبرات الذات ، والتي يخجل الفرد منها ولا يستطيع البوح بها ، لذا تنشط الذات تماماً دون خروج محتوياته .. ويؤكد زهران على أن خبرة مهددة في مفهوم الذات الخاص إذا لم تظهر وتكشف للمعالج النفسي وتناقش ويوضـح خطة لعلاجها تكون بمثابة " عاهة نفسية مستديمة " .

ويعرف (غيث ١٩٧٩) مفهوم الذات بأنه " جانـب الشخصـية الـذي يتكون من مفهوم الفرد عن نفسه" وتعتبر طريقـة إدراك الشـخص لنفسـه محصلة لتجاربه وخبراته مع الآخرين ولطريقة تصرفهم نحـوه، وللإطـلاع الذي يدركه من نظرتهم إليه، وتتطور الذات وتنمو خـلال عمليـة التنشـئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي، فالطفل الصغير لا يحظى بمفهوم منظم عن كيانه وخصائصه ولكنه يبدأ في تكوين هذا المفهوم، وفي إدراك مكانـه فـي المجتمع عن طريق استشعار تقديرات الآخرين له. ومع أن الذات تنمو فـي مرحلة الطفولة إلى درجة ملحوظة إلا أنها لا تصل في هذه المرحلـة إلـى اكتمال نمائها، حيث تكون عرضة باستمرار للتعديل نتيجة لوجودها في بيئـة اجتماعية متغيرة، وجدير بالذكر أن الذات تجري عملية مقارنة غير منقطعة، وعملية تقييم وإعادة تفسير نفسها كلما تغيرت مراكـز الفـرد وأدواره فـي المجتمع .

ويعرف (جلال ١٩٦٨م) الذات بأنها: " كل المظاهر التي تـدخل فـي مضمون الضمير " أنا " وهي تتضمن جسم الفرد الذي لا يكـون إلا جـزءاً

منها. إلا أنها قابلة للامتداد لتضمن كل ما يدخل في مجال حياة الفرد وكل ما يمتلكه الفرد كجزء من ذاته فهي تتضمن الماديات والمعنويات وتتكون نتيجة للتفاعل الاجتماعي " .

كما حدد (فهمي ١٩٧١م) مفهوم الذات، بأنه: " فكرة الفرد عن نفسـه وعن قدراته وإمكانياته وعن علاقته بغيره من الناس وعن نظرته إلى ذاتـه كما يجب أن تكون " .

وتعرف (كاميليا ١٩٧٤م) مفهوم الذات بأنه: " المعنى المجرد لإدراكنا لأنفسنا جسمياً وعقلياً واجتماعياً في ضوء علاقتنا بالآخرين، فهو النواة التـي تقوم عليها الشخصية كوحدة مركبة دينامية " .

كما يعرف (منصور ١٩٧٨م) وآخرون، مفهوم الذات بأنـه: " فكـرة الفرد عن نفسه وإدراكه لها " .

أما تعريف الذات عند (الحفني ١٩٧٨م) كما ورد في موسـوعة علـم النفس فإن الذات تمثل: " تصور الفرد لقيمته كشخص وهو يحدد إنجاز المرء الفعلي ويظهر جزئياً من خبرات الفرد بالواقع والاحتكاك به ويتأثر بالأحكـام التي يتلقاها الفرد من الأشخاص ذوي الأهمية العاطفية في حياته " .

وتعريف (انتصار ١٩٧٨م) لمفهوم الذات بأنه: " كل ما يتضمنه معنى الكلمة بالنسبة للفرد (أفكاره ـ دوافعه ـ انفعالاته ـ ممتلكاتـه الماديـة ـ أنماط سلوكه)" .

ويعرف (بكر ١٩٧٩م): مفهوم الذات: " بأنه خصائص الفرد وصفاته الشخصية الإيجابية والسلبية كما يـدركها هـو فـي الجوانـب الاجتماعيـة والمزاجية والانفعالية " .

التعريف الإجرائي لمفهوم الذات :

هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها كل فرد من أفراد العينـة علـى بنود مقياس مفهوم الذات المستخدم في هذه الدراسة .

٣ـ مفهوم المناخ التنظيمي:

ومن التعريفات التي تناولت مفهوم المناخ التنظيمي تعريف كـل مـن لتوين وسترنجر Litwin & Stringer حيث عرفا المناخ التنظيمـي " بأنـه مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركـة بصـورة مباشرة من الأفراد العاملين في هذه البيئة، وهذه الخصائص ذات تأثير واضح على دوافع هؤلاء العاملين وسلوكياتهم ". (العديلي، ١٩٩٥م).

كما عرف السلمي المناخ التنظيمي " بأنه كـل العناصـر والعوامـل والأشياء والعلاقات المتواجدة أو المتصورة في المنشأة والتي يتعامـل معهـا الأفراد " (آل الشيخ ٢٠٠١) .

ويرى (الغمري ١٩٨٣م ، ص٢٠٦) أن المناخ التنظيمي "هو شخصية المنظمة كما يراها أعضاؤها، وأنه عندما نناقش اصطلاح المناخ التنظيمـي فإننا بذلك نتحدث عن المكونات أو الصفات الموجودة في بيئة العمل والتـي تنتج من التصرفات التي تمارسها المنظمة ويكون لها تأثيرات متباينة علـى سلوك أفراد التنظيم ".

أما (نيول ١٩٩٣م، ص٢٢٣) فيرى أن المناخ التنظيمي " يعبر عـن مجموع النظام المؤثر لمجموعة من الناس أو المنظمة بما في ذلك المشـاعر والمواقف تجاه النظام والأنظمة الفرعيـة، والأنظمـة الفوقيـة، أو أنظمـة الأشخاص الأخرى، والوظائف والأساليب والمفاهيم أو المواد (الأشياء) ".

ويرى (الصباغ وآخرون ١٩٨٢م، ص١٣) أن المناخ التنظيمي " يعبر عن مجموعة من الخصائص التي تميز وتصف المنظمة، والتي تفرق بينهـا وبين منظمة أخرى وتؤثر على سلوك العاملين، وأن المناخ التنظيمي يمتـاز بأنه غير محسوس ولكن يمكن إدراكه واستقراؤه من خلال اتجاهات العاملين التي تعكس انطباعاتهم عن المنظمة وأوضاعها " .

يتضح مما سبق عرضه من تعريفات للمناخ التنظيمـي عـدم اتفـاق الباحثين على تعريف واحد متفق عليه وذلك راجع إلى اختلاف رؤى هـؤلاء الباحثين في نظرتهم له .

التعريف الإجرائي للمناخ التنظيمي :

هو ما تشتمل عليه البيئة الداخلية للمنظمة من علاقات ونظم وقـوانين وتفاعلات بين الموظفين أنفسهم من جهة وبـين الإدارة مـن جهـة أخـرى والتصورات والأهداف وغيرها .

٤ ـ العاملين في المرور:

ويقصد بالعاملين في المرور في هذه الدراسة الضباط والأفراد الـذين يعملون في جهاز المرور في مدينة الرياض .

طبيعة الضغوط النفسية

الضغوط ظاهرة اجتماعية نفسية ، وهو موضوع يتعلق بالعلاقة بـين الفرد وبناء المجتمع الذي يجد نفسه فيه ، لذلك فإن أسباب الضغوط يمكن أن ترجع إلى الفرد نفسه أو بيئته الاجتماعية .

ولقد استخدم اصطلاح الضغط (Stress) ليدل علـى موقـف يجعـل الناس يستجيبون بطريقة خاصة وفي العلوم البيولوجية فإن موقـف الضـغط (الانضغاط) هو ذلك الموقف الذي تحدث فيه تغيرات متطرفة في الحرارة ، أو تدخل فيه مواد مضايقة إلى جسم الإنسان .

أما في مجال الدراسات السلوكية والاجتماعية فإن اصطلاح الضغط قد استخدم ليدل على الظروف البدنية والاجتماعية والحضارية التي يحتمـل أن تكون مضايقة لمعظم الناس الذين يعيشون في إطار جماعة معينة ، ويمكن أن يشتمل موقف الضغط على ظروف المعارك أو انتظار جراحـة أو حـدوث تغير حضاري سريع أو مقابلة صعبة لكنها ضرورية أو تنافس شديد أو أزمة من أزمات الحياة (مثلاً وفاة شخص عزيز أو فقدانه) أو الانتقال من مكـان إلى آخر أو الكوارث الطبيعية أو مرض حاد أو إصابة أو إحباط أو فشل .

لذا نجد أغلب الدراسات تؤكد أن الضغوط تتعلق بالعلاقة بين الفرد وبنـاء المجتمع الذي يجد نفسه فيه لذلك يمكن أن ترجع أسباب الضغوط إلى الفرد نفسـه أو بيئته الاجتماعية ويشير (مواري) إلى أنه لكي نفهـم السـلوك ينبغـي تحليـل الظروف البيئية التي أطلق عليهـا الضـغوط . ويضـيف (لازاروس Lazarus 1961)إنه من المفيد عند دراسة حالات الضغوط معرفة طبيعة الظروف الضاغطة التي تسببها حيث أن القضية الأساسية هي تحديد كمية الضغوط التي من الممكـن أن يتحملها الإنسان ومصادرها التي يمكن التحكم فيها .

ويرى (لازاروس) أن الضغوط النفسية تحدث لدى الكائن الحي عندما تكون هناك مطالب تفوق أو تتجاوز قدرة الشخص على تحملها أو مواجهتها.

كما يرى (كابلان ١٩٨١) أن الشخص الذي يتعرض للضغوط يظهـر بصفة خاصة تدهوراً في رؤيته لمفهومه الذاتي بالإضـافة إلـى اضـطراب الوظائف المعرفية التي تعطي له القدرة لفهـم مـدركات العـالم الخـارجي بالإضافة إلى أنه يفقد ذاكرته التي تساعده على تقييم ذاته كما أنها تزيد مـن قابلية الفرد للمرض الجسمي والعقلي . (الرشيد ، ١٤٢٠) .

مصادر الضغوط النفسية :

ويوضح (الطريري ١٩٩٤) أن أهم مصادر الضغوط النفسية تتمثل في المشكلات الذاتية للفرد وأهمها :

١. **المشكلات النفسية (الانفعالية)** : كالثورة والغضب والاكتئاب والفتور والإثارة وسرعة التهور .
٢. **المشكلات الاقتصادية** : وذلك بأن الأفراد الذين يعانون الضغوط النفسية هم الأفراد الذين يعيشون مستوى اقتصادي اجتماعي منخفض ، ويعيشون في منطقة مزدحمة بالسكان ، وأن هؤلاء يعيشون اضطرابات أسرية ويعانون من ارتفاع معدل الإصابة بالأمراض النفسية والجسمية .
٣. **المشكلات العائلية (الأسرية)** : وقد أيدت هذا المصدر للضغوط نتائج دراسة (Harburg 1973) وكذلك نتائج دراسة (Sandler,1980) من حدوث ضغوط اجتماعية ومشكلات أسرية تنتج عن أسباب متعددة داخل الأسرة مثل المرض وغياب أحد الوالدين عن الأسرة والطلاق ، وكلها مصادر للضغوط النفسية تتسبب في ظهور بعض الاضطرابات النفسية لدى الأفراد .
٤. **الضغوط الاجتماعية** : والمتمثلة في سوء العلاقة بالآخرين وصعوبة تكوين صداقات .
٥. **المشكلات الصحية:** المرتبطة بالصحة الجسدية الفسيولوجية كالصداع وارتفاع معدل ضربات القلب والغثيان والرعشة .. الخ .
٦. **المشكلات الشخصية** : كالهروب والمقاومة وانخفاض تقدير الذات وانخفاض مستوى الطموح والتصلب وجمود الرأي ، وصعوبة اتخاذ القرار والتردد .
٧. **المشكلات الدراسية** : والمتعلقة بظروف الدراسة مثل صعوبة التعامل مع الزملاء والمعلمين وصعوبة التحصيل الدراسي وضعف القدرة على التركيز وعدم القدرة على أداء الواجبات المنزلية والفشل في الامتحانات ... الخ .

الآثار التي تترتب على الضغوط النفسية:

تشير الدراسات النفسية والطبية المختلفة، إلى أن للضغوط النفسية آثاراً فسيولوجية وأخرى نفسية واجتماعية يمكن أن نجملها فيما يلي:

الآثار الفسيولوجية

وتتمثل الآثار الفسيولوجية المرتبطة بالضغوط في اضطراب الجهاز الهضمي، الإسهال، الإمساك المزمن، اضطراب الجهاز التنفسي، ارتفاع ضغط الدم، الصداع النفسي، انتشار الأمراض الجلدية، تضخم الغدة الدرقية، البول السكري، التشنج العضلي، التهاب المفاصل الروماتيزمي، اضطرابات الغذاء كفقدان الشهية، أو الشره والبدانة والميل للتقيؤ والغثيان، ويضيف هيلجرد وكويك بعض الآثار الفسيولوجية الأخرى مثل النوبات القلبية، قرحة المعدة، ارتفاع نسبة الكلسترول.

وأوضحت دراسة هاوس وآخرون علاقة الضغوط المهنية وأثرها في الصحة الجسمية مثل الإصابة بالذبحة الصدرية، قرحة المعدة، الحكة الجلدية، السعال، ضغط الدم، الصداع، مرض القلب.(الموسوي،١٩٩٨، ص ١٠٤) .

الآثار النفسية :

تكاد تجمع نتائج البحوث النفسية على أن للضغوط آثاراً نفسية تتمثل في اضطراب إدراك الفرد، وعدم وضوح مفهوم الذات لديه، كما أن ذاكرته تضعف وتصاب بالتشتت، ويصبح أكثر قابلية للمرض النفسي والعقلي والجسمي، كما أن تكرار الضغوط الشديدة يؤدي بالفرد إلى الغضب والخوف والحزن والشعور بالإكتئاب، وكذلك الشعور بالخجل والغيرة.

إن الضغوط النفسية يمكن أن تؤدي إلى اضطراب النمو، وعدم الثقة في النفس، وتزيد من تشتت الانتباه . وترتبط عموماً الضغوط باضطراب الأداء وضعفه وتشوش السمع، والحركات الزائدة، وكراهية الذات، وضعف الأنا، وتصدع الهوية، والميل للاغتراب، وكثرة الشكوى من المرض، والرغبة في النعاس. (الموسوي،١٩٩٨، ص ١٠٥).

أساليب مواجهة الضغوط النفسية:

يعيش الإنسان في تعامل دائم مع البيئة من حوله. وكذلك في جوانبه الذاتية وادراكاته عن نفسه وعما يقع في هذه البيئة أو منها (قد تكون البيئة طبيعية أو اجتماعية) وبذلك فهو في حاجة إلى عملية مواءمة مستمرة بين تكوينه الداخلي (شخصيته) والظروف الخارجية وهو ما يطلق عليه عملية التكيف Adaptation والتي يسعى الفرد بها إلى تحقيق التوازن بين الجانبين (الداخلي والخارجي) سواء بتغيير ما بنفسه، مثل أساليبه في التعامل مع البيئة، أو تعبئة طاقاته، أو تغيير أفكاره، أو تعديل طموحاته وأهدافه... الخ.أو بتغيير البيئة سواء كانت بيئة طبيعية أو بيئة اجتماعية متمثلة في علاقاته بالآخرين. وعملية التكيف عملية مستمرة في حياة الإنسان وهي التي تساعده على المواجهة الأولى مع التغيرات التي تحدث بداخله أو حوله، وتكون النتيجة النهائية التي يسعى الفرد لها هي التوافق Adjustment وقد زود الخالق سبحانه وتعالى الإنسان بإمكانيات تكيفيه تساعده على المحافظة على حياته وعلى كل ما هو مهم لهذه الحياة. وأول هذه الإمكانيات التكيفية هي ما لدى جسم الإنسان نفسه مما يجعله يقاوم بعض الظروف الشاقة من حوله ولو إلى فترة يتوقع معها أن يصله المدد أو تتغير الظروف.

ولقد استعار الباحثون اصطلاح الضغط (أو الإجهاد أو المشقة) من مجال الفيزياء حيث يعبر عن القوة التي تقع على سطح من السطوح أو جسم من الأجسام (كوكس ١٩٨٢ COX)، ويعبر البعض في مجال الصحة النفسية عنه بالانعصاب وحياة الإنسان منذ بدأت على هذه الأرض هي حياة مكابدة ومشقة لا تكاد تخلو من الضغوط وان تنوعت مصادرها وتراوحت في شدتها فمن مواقف الخطر في بيئة شرسة نزل إليها تحيط به الحيوانات المفترسة والظروف القاسية إلى حياته الراهنة التي تتسارع فيها حركته وتتضاعف أحجام الكوارث وتتضخم قوة المهددات – وليس أقلها ولا أكثرها بعد خطر الحرب النووية. حيث يجد الإنسان نفسه في مواقف يشعر أنها

مهددة لكيانه وحياته وهذا هو ما يمكن أن نسـميه الإحسـاس بالضـغط أو الانضغاط. أو كما أطلق عليه البعض اصطلاح الانعصاب. (الرشيد،١٤٢٠) .

ولقد رأينا في المواجهة التي تنظر للضغوط نظرة تفاعلية أنها تأخذ في الاعتبار أن الضغط يمثل زيادة المطالب (الداخلية أو الخارجية) الواقعة على الفرد عن إمكانياته ويستدعي ذلك عمليتين من جانب الفـرد أولهمـا عمليـة التقدير وهي عملية عقلية معرفية يقوم بها الفرد لتقدير التهديد المعرض لـه.

وهذا هو المستوى الأول للتقدير أو ما أطلق عليه (لازاروس، ١٩٨٤) التقدير الأولي، وبناء على هذا التقدير فان الفرد يبدأ في التعامـل (Coping) مع الموقف الضاغط ثم يعود مرة أخرى إلى عملية تقدير ثانية ليعرف مـاذا نتج عن التعامل ويعرف ذلك بالتقدير الثـانوي (Secondary Appraisal). وبذلك فإن عملية الضغط يحكمها هـذان العنصـران التقـدير والتعامـل أو التجاوب مع موقف الضغط. ويشير مصطلح التعامل بشكل عام إلى الجهـود التي تبذل لإدارة المطالب البيئية والداخلية، وكذلك الصراع بين هذه المطالب. وهذا التعريف كما هو واضح يركز على جهـود الإدارة أو جهـود التنـاول (Efforts to Manage) أي على التركيب الدينامي للأفكار والتصرفات التي تكون عملية التعامل. وفي تحليله النظري لكل من مفهومي الضغط (Stress) والتعامل (Coping) فان لازاروس يرى أن التعامل مع الموقـف الضـاغط يتألف من ثلاث عمليات هي في (1984,LAZAROS & FOLKMAN) .

١. **العملية الأولى**: وهي عملية التقـدير الأولـى **(Primary Appraisal)،** وهي عملية إدراك الفرد للتهديد الواقع.
٢. **العمليـة الثانيـة**: وهـي عمليـة التقـدير الثـانوي **(Secondary Appraisal)** وهي عملية تحضـير الاسـتجابة الممكنـة والملائمـة لمواجهة التهديد أو التفكير فيها.
٣. **العملية الثالثة**: وهي عملية المواجهة**(Coping)،** وهي عمليـة تنفيـذ الاستجابة، وعلى الرغم من انه قد يكون مـن الممكـن وضـع هـذه العمليات الثلاث على خط متدرج إلا أن لازاروس يؤكد على أنهـا لا

تسير على هذا النحو من التسلسل دائماً. فقد تستثير نتائج إحدى العمليات العملية السابقة عليها.

وعلى سبيل المثال إذا أدرك الفرد أن لديه استجابة التعامل الملائمة فإن ذلك يجعله يعيد النظر في تقديره للتهديد، بحيث ينظر إليه على انه أقل مما قدره، وقد يدرك الفرد أن استجابة التعامل أقل فاعلية وكفاءة مما هو متوقع وحينئذ يعيد تقديره لمستوى التهديد مرة أخرى. أو يعيد النظر في استجابة التعامل ويبحث عن الاستجابة الأكثر ملائمة لمواجهة التهديد. ويتضح من ذلك أن أي عملية من العمليات الثلاث التي أشار إليها لازاروس يمكن أن يعاد النظر فيها تبعاً لما ينتج عن العملية التالية لها . (الرشيدي،١٩٩٩).

تعقيب على نظرية لازاروس :

يرى الباحث أن نظرية لازاروس ركزت على الجوانب المعرفية للفرد كأحد أسباب الضغوط وأغفلت في ذلك بقية الجوانب الأخرى في حياته .

وتتضح أهمية نظرية لازاروس في اعتقاد الباحث في أن الفرد قد يتعامل مع المثيرات الضاغطة وفقآ لقدراته الخاصة .

وقد حاول (موس وبيلينجز ١٩٨٢م) تصنيف استجابات التعامل مع الضغوط إلى ثلاثة أنواع تبعاً للهدف منها وهذه الأنواع هي التعامل المتمركز حول التقدير والتعامل المتمركز حول المشكلة والتعامل المتمركز حول الانفعال. وسوف نقوم بمناقشة هذه الأنواع كما يلي :

١. **التعامل المتمركز حول التقدير** (Appraisal- Focused Coping)

يشتمل هذا النوع من التعاملات مع مواقف الضغط وعلى محاولات تحديد معنى الموقف ويشتمل على استراتيجيات فعل التحليل المنطقي وإعادة التحديد المعرفي والتجنب المعرفي.

أ- **التحليل المنطقي:**

تشتمل الأساليب المستخدمة في هذه المجموعة محاولة التعرف على سبب المشكلة مع الاهتمام بجانب واحد في الوقت الواحد. والاستفادة من خبرات الماضي (الخبرات السابقة للفرد) والاستعراض العقلي للتصرفات الممكنة ولنتائج هذه التصرفات.

ب - إعادة التحديد المعرفي:

تشتمل هذه المجموعة على أساليب معرفية يمكن للفرد عن طريقها أن يتقبل الواقع الخاص بالمواقف. ولكنه يعيد بناءه ليجد شيئاً مرغوباً في إطاره، وتتضمن مثل هذه الأساليب تذكير الفرد لنفسه بان الأمور كان من الممكن أن تكون أسوأ وان يفكر في نفسه كما يفكر بالنسبة للآخرين وان يركز على شيء طيب يمكن أن ينشأ عن الموقف، وكذلك على تغيير القيم والأولويات بحيث تتسق مع الواقع المتغير.

ج - التجنب المعرفي:

يدخل في هذه المجموعة أساليب مثل أفكار الخوف أو القلق تحت الضغط ومحاولة نسيان الموقف بأكمله، ورفض الاعتقاد في وجود المشكلة فعلاً، والانشغال في التخيلات المؤلمة بدلاً من التفكير الواقعي حول المشكلة.

٢ـ التعامل المتمركز حول المشكلة:

تبحث هذه المجموعة من استراتيجيات التعامل في تعديل أو استبعاد مصدر الضغط، وكذلك التعامل مع الآثار الملموسة للمشكلة. وكذلك التغيير النشط للذات وتطوير موقف أفضل وفيما يلي عرض للأساليب المستخدمة في هذه المجموعة.

أ- البحث عن المعلومات أو طلب النصيحة:

وتشتمل الأساليب المستخدمة في هذه المجموعة البحث عن معلومات أكثر حول الموقف وجمع هذه المعلومات، والحصول على

التوجيه من شخص مسئول (مرشد مثلاً) والتحدث مع شـخص آخـر مثل الزوج أو الزوجة، أحد الأقارب أو الأصـدقاء، وغيـرهم حـول المشكلة وطلب المساعدة من شخص ما.

ب- اتخاذ إجراء حل المشكلة :

تشتمل هذه المجموعة على إعداد خطط بديلة، واتخاذ تصـرف محدد للتعامل مباشرة مع الموقف، وتعلم مهارات جديـدة موجهـة نحو المشكلة، والمفاوضة لحل القضية.

ج- تطوير مكافآت (إثابات) بديلة:

وتشتمل هذه الاستراتيجية على محاولات للتعامل مـع موقـف المشكلة عن طريق تغيير أنشطة الفرد وإيجـاد مصـادر جديـدة للرضا، ومن أمثلة ذلك بناء علاقات اجتماعية جديدة، وتنمية وجهة ذاتية واستقلالاً ذاتياً أكبر والاشتراك في أنشطة بديلة مثل الاشتراك في الأعمال التطوعية أو الاهتمام بدراسة الدين.

٣ـ التعامل المتمركز حول الانفعال:

تشتمل هذه المجموعة على الاستجابات التي تكون وظيفتها الأولـى هي التعامل مع الانفعالات الناتجة عن مصادر الضـغوط ومـن ثـم الاحتفاظ باتزان وجداني. وفيما يلي وصف لـبعض الأسـاليب التـي تشتمل عليها هذه المجموعة.

أ- التنظيم الوجداني:

تشتمل هذه الاستراتيجيات على الجهود المباشرة لضبط الانفعال الناشيء عن المشكلة عن طريق التأجيل الواعي للالتفـات للحفـز الذي يحدث للانفعال (أي عن طريـق القمـع) وكـذلك معايشـة الانفعالات الشخصية والتعامل معهـا ومحاولـة عـدم الانشـغال

بالمشاعر المتصارعة، وتحمل الغموض عـن طريـق التصـرف المباشر.

ب- التقبل المذعن:

تشتمل هذه المجموعة على استجابات مثل الانتظار لـبعض الوقت للبرء من المشكلة وتوقع الأسوأ. وتقبل الموقف كما هو، وتقرير إن لا شي يمكن عمله لتغيير الأشياء والاستسلام للقدر.

ج- التفريغ الانفعالي:

ويدخل في هذه الأساليب التعبيـرات الكلاميـة، والبكـاء، والتدخين وزيادة الأكل والانغماس في أنشطة اندفاعية موجهـة للخارج، وقد تشتمل هذه الأساليب على إخفـاق فـي التنظـيم الوجداني، ولكنها توضح في فئة واحدة للتمييز بين الأشـخاص الذين يتبدلون بـين الضـبط الانفعـالي والتفريـغ الانفعـالي. وبالإضافة إلى ما لدى الفرد من إمكانيات يستخدمها في التعامل مع الضغوط فان الإمكانيات التي تتاح له من علاقة بـالآخرين والتي اصطلح على تسميتها بالمساندة الاجتماعية تساعده علـى تجنب الآثار السيئة للضغوط. (الرشيد ، ١٤٢٠) .

من النظريات المفسرة للضغوط النفسية :

أولاً: النسق النظري لهانز سيلي Selye.H

كان لطبيعة تخصصه الدراسي الأولى تأثير كبير في صياغة نظريتـه في الضغوط. فلقد تخصص في دراسة الفسيولوجيا والأعصاب وظهر هـذا التأثر من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفسيولوجية الناتجة عن الضاغط. كما أنه استخدم السم والصدمات الكهربائية على الحيوانات كضواغط،

وتعتبر هذه الاستجابة ضغطا فعلا، كمـا يعتبـر حـدوثها مصـحوباً بأعراض تمثل بالفعل حدوث ضغط.

ويعتبر سيلي أن أعراض الاستجابة الفسـيولوجية للضـاغط عالميـة وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة.

كما يربط بين تقدم الفعل أو الدفاع ضد الضغط وبين التعرض المسـتمر المتكرر للضاغط وفي هذا الصدد حدد ثلاث مراحل للدفاع ضـد الضـغط، وهذه المراحل بعينها تمثل عنده مراحل التكيف العام. وهذه المراحل الـثلاث هي:

١) **الفزع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعـرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسـم، ويوضـح سيلي أنه في حالة أن يكون الضاغط شديدا فإن مقاومـة الجسـم تنهـار وتكون الوفاة.

٢) **المقاومة:** وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض للضاغط متلازمـا مع التكيف، وهنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلـة الأولى وتظهر تغيرات واستجابات أخرى تدل على التكيف.

٣) **الإجهاد:** وهي مرحلة تعقب المرحلة الثانية ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وأنه إذا كـان الاسـتجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فإنه قد ينتج عنها أمراض التكيـف التي تحدث عندما يتعدى مصادر الجهاز الفسيولوجي.

ويختتم سيلي نظريته بتعريف الضغط على انه " حالة من حالات الكـائن الحي التي تشكل أساسا للتفاعلات التي يبدي فيها تكيفا أو التي يبدي فيها سوء تكيف " (الرشيدي ، ١٩٩٩) .

تعقيب على نموذج هانز سيلي :

النموذج الذي اقترحه سيلي كان علامة بارزة في التصـورات النظريـة ومن ثم توجيه البحوث في هذا الميدان منذ أن اقترحه عام ١٩٥٦ .

وقد وجهت لسيلي انتقادات منها أنه نظر لاسـتجابات الكـائن لمصـادر الضغط ولم يركز على العلاقة المتبادلة بين الكائن وبيئته ، كما أن اهتمامـه

وبحكم تخصصه الطبي كان منصباً على المظاهر الفيزيولوجية ، بينما أغفل الجوانب والعمليات النفسية.

ثانياً: نظرية سبيلبيرجر Spielberger

اعتمد سبيلبيرجر في تفسيره للضغوط على نظرية الدافع ، حيث أثبت من خـلال دراساته التي قام بها أن الضغوط تلعب دوراً هاماً في إثـارة الاختلافـات علـى مستوى الدافع ، كل حسب إدراكه للضغط للأشخاص الذين يختلفون فـي مـيلهم للقلق .

وقد صاغ نظريته على الضغط ، القلق ، والتعليم ، وهو يـرى أن النظريـة الشاملة يجب أن تأخذ في اعتبارها العوامل والمتغيرات الآتية :

١. طبيعة وأهمية الضغوط في المواقف المختلفة .
٢. قياس مستوى شدة القلق الناجمة عن الضغوط في المواقف المختلفة.
٣. قياس الاختلافات الفردية في الميل للقلق .
٤. توفر السلوك المناسب للتغلب على حالات القلق الناتجة عن الضـغوط في مختلف المواقف .
٥. توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية التي يستخدمها الأفراد الذين تجري عليهم تجارب التعلم للتخفيف من حالة القلق .
٦. تحديد القوة النسبية للاستجابات الصحيحة والميول نحو الأخطاء التـي تنتج عن التعليم .
٧. قياس ذكاء الأشخاص الذين تجرى عليهم تجارب التعلم ومعرفة قدراتهم على التعلم . (الرشيد ، ١٤٢٠) .

ولذلك نجد أن هذه النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضـاغطة وإدراك الفرد لها .

ثالثاً: نموذج ليفي وكاجان (١٩٧١): LEVI & KAGAN

ويطلق عادة على هذا النموذج اسم (المثيرات النفسـية والاجتماعيـة والاضطرابات).

فقد قام كل من (ليفي وكاجان ١٩٧١) بتطوير هذا النموذج من خلال قيامهما بالعديد من التجارب على المرضى محاولين تقـديم بعـض النمـاذج الخاصة بالعوامل الاجتماعية والنفسية المصاحبة للضغوط الخاصـة بـبعض الأمراض. ويتبلور الهدف الرئيسي من هذا النموذج في أن المثيـر النفسـي الذي قد يتعرض له الفرد من قبيل التوتر والانفعال والكبت والقمع والكف قد تؤدي إلى تنشئة الضغوط لديه. ويمضى الباحثان في قولهما أن معظـم مـا نواجهه من أحداث في الحياة غالباً ما ينشأ عنها الإحساس بالضغط ومن ثـم ظهور استجابات الضغط الفسيولوجية، تلك الأخيرة التي تفسح الطريق أمـام الفرد للبحث عن المناشط والسلوكيات التي من شأنها الإقلال من حدة الشعور بالضغط (التعامل مع الضغط). ومن الأمور الهامة في نموذج ليفي وكاجان أنهما يعتبران أن هناك تفاعلاً واضحاً بين المحددات البيئيـة كمـا تعكسـها المتغيرات الاجتماعية، والعوامل الوراثية لدى الفرد التي أطلق عليها مصطلح (البرنامج البيولوجي النفسي) حيث يرى الباحثان أن لكل فرد مـيلاً معينـاً للاستجابة لنمط ضغط معين حيث تتفاعل كل من المثيرات الاجتماعية النفسية مع المحددات البيولوجية للفرد والنتيجة النهائية لهذا التفاعل هي التي تحدد لنا في النهاية حدوث استجابة الضغط والتي تثير بدورها مقدمات المـرض ثـم الوقوع بالمرض نفسه.(الرشيد، ١٤٢٠هـ) .

تعقيب على نموذج ليفي وكاجان :

لا زال نموذج ليفي وكاجان ينظر إلى الضغط في صـورة النـواتج أو الاستجابات على النحو الذي تصوره سيلي في نموذجه وما يميز هذا النموذج هو أنه وضع في صورة تبعده عن الاتجاه الأحادي الموجه - حيث وضع في شكل منظومة تتلقى معلومات راجعة في مراحلها المختلفة .

وعلى الرغم من أن واضعي النموذج يريان فيه نوعاً من التبسيط إلا أنـه في الواقع يعاني من تعقيد كبير لكونه مجموعة تفاعلات بين تغذيـة راجعـة وعمليات مسببة متفاعلة لم يحدد أثر كل واحد منها علـى حـده . (In Cox, 1982, P.8) .

رابعاً : نموذج ماك جراث (١٩٧٦) : Mcgrath

طور ماك جراث تعريفاً عملياً للضغط يقـول : تكـون هنـاك إمكانيـة لمعايشة ضغط عندما يدرك الشخص موقفاً ما على إنه يمثل مطلباً يهدد بـأن يتفوق على قدراته وإمكانياته في الوفاء به . وكـذلك عنـدما يكـون مـن الضروري أن يفي الشخص بهذا المطلب .

ويقدم ماك جراث المعادلة التالية : ض = ت ط-ق

حيث ض تعبر عن كمية الضغط الـذي يخبـره الفـرد . Amount of Stress .

ط: تعبر عن المطالب المدركة Perceived Dimand .

ق: تعبر عن القدرة المدركة Perceived Capability .

ت: تعبر عن أساليب التعامل مع الضغط Coping .

أي أن كمية الضغط التي يعايشها الشخص تكون دالة في تفوق المطلـب الذي يدركه الفرد واقعاً عليها وعن القدرة التي يدرك أنها لديه أثناء التعامـل مع هذا المطلب وأن لأساليب التعامل دوراً هاماً في هذه العلاقة.(الرشيد، ١٤٢٠)

تعقيب على نموذج ماك جراث :

يرى ماك جراث أنه كلما زادت شدة الضغوط يجب أن نتوقع في المقابـل زيادة في سعي الكائن الحي لتحقيق المطالب التي من شأنها أن تخفض حـدة هذا الضغط . وهذه الرؤية يمكن الاستفادة منها في إطار الدراسة الحالية في التعرف على الأثر الناجم عن شدة الضغط الذي يمكـن أن يواجهـه رجـل المرور في أثناء عمله،

ومدى علاقة هذه الشدة في الضغط بما يسعى إليه رجل المـرور كمحاولـة للأقلال من حدة هذا الضغط .

تعليق على نماذج الضغوط السابقة :

١ ـ يعتبر النموذج الذي قدمه لازاروس لتفسير الضغوط نموذجاً واضحاً في تفسير الضغوط . حيث اعتبر الموقف الضاغط . بما له من جوانب نفسية له

أثره في التقدير المعرفي للفرد من حيث أنه يمثل خطراً أو ضرراً سيلحق بالفرد بالإضافة إلى ما يقدره الفرد من إمكانات لديه للتعامل مع الموقف الضاغط .

٢ـ اهتم سيلي بالمظاهر الفيزيولوجيه وردود أفعالها عند مواجهة الضغوط ومدى الاهتمام بردود الأفعال النفسية .

٣ـ أدخل ليفي وكاجان المثيرات الاجتماعية وربطا بينها وبين الجانب النفسي البيولوجي في إحداث استجابات الضغط التي تعد مثيرات لأحداث المرض النفسي .

٤ـ اهتم ماك جراث في نموذجه في إيضاح العلاقة بين شدة الضغط ومتغيرات المطالب والحاجات الخاصة بالفرد . والطاقات والقدرات التي يتعامل بها الفرد في الموقف الضاغط .

٥ـ تختلف الاستجابات للضغوط النفسية فتجد حدث يؤثر بفرد ولا يؤثر بفرد آخر ويحكم ذلك مجموعة عوامل منها خصائص الفرد النفسية وثقافته وسنه وخبرته والدعم الذي سوف يحصل عليه من مجتمعه سواء مادياً أو معنوياً .

٦ـ طاقة الفرد للتكيف تحددها خلفية الفرد وخبراته السابقة وخصائصه النفسية وطريقة تفكيره . فكل هذه العوامل تلعب دوراً هاماً في كيفية تحليله المعرفي للمثير الضاغط . وهذا يتفق مع تعريف لزاروس الذي يقول بأن " إدراك الفرد وتقييمه للحدث الضاغط هو الذي قد يؤدي إلى حالة من الضغط النفسي أو عدمها " . وتختلف القدرة على التكيف بين الأفراد وكذلك درجة التأثير حيث تكون بدرجات متفاوتة . وكما أن الفرد له طاقة في التكيف فإن تكيفه السلبي له آثار بالغة يمكن أن تسببها الضغوط النفسية عليه ، وبالطبع فإنه عندما يتأثر الفرد بالضغط النفسي فإن ذلك سوف يؤثر بالتالي على الحالة النفسية للمحيطين به من أفراد أسرته وأصحابه المقربين والعاملين معه نظراً لقلقهم عليه ونظراً للتوتر في العلاقة الشخصية . وهذا القول يصف أن زيادة الخبرة وكبر السن لهما تأثير إيجابي على الضغط النفسي .

أراء بعض المدارس المعاصرة في علم النفس لمفهوم الذات :

النظرية السلوكية :

يعتبر السلوك المحور الرئيسي للنظرية السلوكية مـن حيـث تعلمـه وكيفية تعديله ، ويرى السلوكيين أن سلوك الفرد خاضـع لظـروف البيئـة فتصرفات الفرد سواء كانت سوية أم شاذة فهي من وجهة نظرهم سـلوكيات متعلمة ، والشخصية من وجهة نظر المدرسة السلوكية هي الأنماط المتسـقة من السلوك أي أننا لكي نحدد شخصية فرد ما فإن علينا أن نحدد ما يفعله وما يقوم به من تصرفات لها صفة الاستقرار . (الشناوي ، ١٩٩٤، ص٥٣) .

ويؤكد سكنر على دراسة السلوك الإنساني الذي يخضع للملاحظة ويمكن قياسه والتحكم فيه فهو يرى أن سلوك الفرد محكوم في أي وقت بالكثير مـن الظروف المستقلة في جوهرها وعلى ذلك يجب ألا يتوقع الناس إدراك الكثير من الإتساق السلوكي من وقت إلى آخر . كما يرى أن علم النفس يجـب أن يهتم بالسلوك الملاحظ ويهمل ما سواه فلا مجال لدراسة الذات فالـذات فـي رأيه ما هي إلا عبارة عن خيال أو وهم في جوهرها . (الحربي ، ١٤٢٤) .

في حين يرى ميد أن الذات للوعي أكثر منها نظاماً مـن العمليـات وأن الذات لا يمكن لها أن تنشأ إلا في ظروف اجتماعية وحيث توجد اتصـالات اجتماعية كما أنه يمكن أن تنشأ عدة ذوات تمثل كل منهـا مجموعـة مـن الاستجابات مستقلة بدرجة أو بأخرى ومكتسـبة مـن مختلـف الجماعـات الاجتماعية مثل الذات العائلية والذات المدرسـية وذوات أخـرى كثيـرة . (هول ولندزي ، ١٩٧١م) .

وعموماً النظرية السلوكية ترى أن سلوك الأفراد متعلم ومكتسب من البيئة ونتيجة لهذا المفهوم فإن السلوكيين يهتمون بدراسة السلوك من حيث تعلمـه وكيفية تعديله ، ويرى سكنر ضرورة الاهتمام بالسلوك الملاحظ وإهمال غيره من السلوك . فالذات في نظره ليس لها أهمية عند دراسة الشخصية بحكم أنه يصعب ملاحظتها .

٢ـ التحليليون ومفهوم الذات :

أ/ يعتبر مفهوم الذات ضمنياً في أعمال (سـيجموند فرويـد) إلا أن التأكيد على الأنا (Ego) قد أخفى مفهوم الذات ولم يسمح له بالظهور كمفهوم له أهميته في السلوك البشري وتمثل الأنا عند فرويد كل ما هو سليم ومنطقي في الحياة العقلية بخلاف الهو(ID) المندفعة وغير المنطقية في مطلبها.

(سيديا ، ١٩٨٦م ، ص ٥٩) .

كما أن فرويد لم يستخدم مفاهيم تقدير الذات بل استخدم مفاهيم أخـرى للتعبير عن مشاعر أكثر قوة وتأثيراً في الشخصية مثل كرة الـذات وإدانـة الذات ربما بسبب اهتمامه بالمظاهر الكلينيكية لمفهوم " الـذات "والواقـع إن المقصود بمفهوم الذات ليس هو مفهوم الأنا عند " فرويد " فالأنا تشـير إلـى سلسلة من العمليات الذهنية التي يتعامل الفرد بواسطتها مع البيئة ومن ثم فهي تعمل على حماية مفهوم الذات وتقويته ولا تكـون مفهـوم الـذات.(وقـاش، ١٩٨٦م، ١٣١) .

ب/ " الفرد أدلر":

إن الذات عند " أدلر " على مستوى شخصي عال وقد ركز " أدلـر " على أن الشعور هو مركز الشخصية على العكس من " فرويد " الـذي أكـد على الدافعية اللاشعورية ويرى " أدلر" أن الشخص كائن شعوري يستطيع أن يبرر سلوكه وقادر على تنظيم تصرفاته وأفعاله وتوجيهها بوعي كامـل لمـا تضمنته بالنسبة لتحقيق ذاته الخاصة. (سيديا ، ١٩٨٦م ، ص٦١) .

وقد نادى " أدلر " بالذات الخلاقة وأن الذات الموحدة والثابتة والخلاقة هي صاحبة السيادة في بناء الشخصية وهذه الذات الخلاقة، يصعب وصـفها لكن وإن كان بالاستطاعة رؤية آثارها ونظرية الذات الخلاقـة تعنـي فـي جوهرها أن الإنسان قادر على بناء شخصيته، فهو يبنيها من المادة الخـام .

(أبو طالب ، ١٩٨٩، ص٢٥) .

نظرية الذات عند (كارل روجرز):

الذات مفهوم رئيسي في نظرية (روجرز) فـي الشخصـية. ومفهـوم الذات هو جشطلت تصوري، متسق، منظم، يتألف من ادراكـات خصـائص

ال(أنا) وادراكات علاقة الأنا بالآخرين وبجوانب الحياة المختلفة وفي ارتباطها بالقيم المتعلقة بهذه الإدراكات. وكنتيجة لهذا التفاعل مع البيئة، يصير ذلك الجانب ألإدراكي بالتدريج مميزاً داخل الذات. هذه الذات المدركة Perceived –Self (مفهوم الذات) تؤثر في الإدراك والسلوك. وتفسير الذات هو الذي يؤثر في كيفية إدراك الشخص لبقية عالمه. وتصير خبرات الذات مغلقة بالقيم، وهذه القيم هي نتيجة للخبرة المباشرة مع البيئة أو يتشربها الشخص من الآخرين.

ويعتبر (روجرز) الذات كجزء متميز من المجال الظاهري، تتكون من المدركات الشعورية والقيم المتعلقة به (أنا) ويتضمن مفهوم الذات الصورة الرئيسية المتعلقة ب(من أكون أنا) كمدرس أو طالب أو موظف، أو كشخص له تاريخ معين ومجموعة من المطامح والأهداف. هذا ويستجيب الكائن الحي _ ككل منظم_ للمجال الظاهري من اجل إشباع حاجاته. ذلك انه كان هناك عدد من الحاجات المحددة، إلا أن هناك دافعاً واحداً أساسياً وهو تحقيق وتأكيد، أو الرفع من قيمة الذات. ويستطيع الفرد أيضاً أن يعبر عن خبراته شعورياً أما إذا أحجم عن التعبير والإفصاح عن هذه الخبرات فإنها تظل باقية في مكامن اللاشعور.

ويري روجرز أن الفرد عندما يسلك بطريقة تتفق مع مفهومه عن ذاته فان النتيجة تكونا توافق الفرد بينما إذا حدث العكس فالنتيجة هي سوء التوافق. ولذا فانه اعتبر أن الطريقة المثالية لإحداث التغيير في السلوك، تستلزم أن يعدل الفرد من مفهومه عن ذاته. وهذا هو ما حاوله في العلاج المتمركز حول الذات أو العلاج المتمركز حول العميل ويؤكد انه بواسطة هذا النوع من العلاج، يمكن أن يعدل الفرد فكرته عن ذاته، بحيث يصبح في الامكان إدخال خبرات جديدة في التكوين الشخصي للفرد، بعد أن كان ينكر ذلك على نفسه. وبدخول هذه الخبرات ضمن تنظيم الذات بطريقة شعورية، يزول الإحساس بالتناقض والتوتر ويحدث التوافق. وطريقة (روجرز) في ذلك هي إيجاد ظروف العلاج غير الموجه، وهي العملية التي تتضمن تهيئة مناخ نفسي لا يشعر فيه الفرد بأي تهديدات للذات، ويصبح أكثر انفتاحاً على

تجاربه واقل مقاومة للمعالج، كما يكون أكثر واقعية وموضـوعية لمواجهـة مشكلات الحياة اليومية، ومن ثم يبدأ في التوافق وتصبح ذاته المثاليـة أكثـر واقعية وتطابقاً مع ذاته المدركة، ويصبح سلوكه أكثر اجتماعية وتقـبلاً مـن الآخرين، كما يصبح أكثر تقبلاً لنفسه وللآخرين، وأكثر قدرة على توجيه ذاته والثقة بها. وهكذا ابرز روجرز نظامين في بناء الشخصـية وهمـا:الـذات (مفهوم الذات) والكائن الحي، هذان النظامان قد يتداخلان أحدهما مع الآخر في تعارض أو انسجام حينما يتعارضان أو لا يتطابقان، تكون النتيجـة هـي سوء التوافق، لان الذات في هذه الحالة تصير منظمة بطريقة جامدة، وتفقـد اتصالها مع الخبرة الواقعية الحقيقية للكائن الحي، وتشـحن بـالتوترات. وإذا كان الإدراك عملية انتقائية، فان المحك الأول في ذلك هو اتساق الخبرة مـع مفهوم الذات، وبالتالي يعمل مفهوم الذات كإطار مرجعـي لتقيـيم وضـبط وتنظيم الخبرات الحقيقية للكائن الحي. ويعتقد روجرز أن الرفض اللاشعوري للخبرة التي لا تتفق مع مفهوم الذات هو ما حـاول الفرويـدويون تفسـيره بوساطة ميكانزم الكبت. فالخبرات التي لا تتسق مع الذات قد يدركها الشخص كتهديدات، وبقدر ما يزداد التهديد، تصير بنية الذات أكثر جمـوداً ودفاعيـة للمحافظة على كيانها. وفي نفس الوقت، يصير مفهوم الذات اقل اتفاقاً واقـل انسجاماً مع الواقع الفعلي للكائن الحي، ويفقد اتصاله مع خبراتـه الواقعيـة. وكلما تطور الوعي بالذات كلما نمت الحاجة إلى الاعتبار الايجابي Positive regard، لتلك الحاجة التي تدفع الشخص إلى الحصول على التقبل والحب من الأشخاص المهمين في حياته. والشخص لا يحتاج إلى الاعتبـار الايجـابي مـن الآخرين فحسب ولكن أيضاً من ذاته. وتنمو هذه الحاجة إلى الاعتبار الايجابي من خبرات الذات المرتبطة بإشباع هذه الحاجة أو إحباطها. ويتحقق التوافق النفسـي السليم إذا كان الشخص يلقى اعتباراً ايجابياً غير مشروط من الآخرين، وإذا كـان هناك اتساق بين هذه الحاجة وتقييم الشخص لذاته، يترتب على ذلك نمو اعتبـار الذات. ويذكر حلمي المليجي، انه لكي يستطيع الفرد تقييم نفسه وقدراته ينبغي أن تتوفر له حرية لاختبار حدود إمكانياته خلال التجريب والنشاطات الاستطلاعية . وهكذا، فان نظرية روجرز تعكس الكثير من الجوانب والنقاط الرئيسية المتعلقـة

بالاتجاه الظاهري في دراسة الشخصية. فهي تركز علـى الواقـع كمـا يدركـه الشخص وعلى خبراته الذاتية، وعلى سعيه إلى تحقيق الذات، كما تهـتم نظريـة (روجرز) بالذات كما يخبرها الشخص.(دويدار،١٩٩٢م، ص ٣٥) .

أما زهران ١٩٦٧، فهو يرى أن مفهوم الذات عبارة عن تكوين عقلي معرفي منظم ومتعلم للمدركات والمفاهيم والتقييمات الشعورية للفـرد، فيمـا يتعلق بذاته كما هي عليه (الذات المدركة) وكما يعتقد أو يتصور أن الآخرين يرونه (الذات الاجتماعية) وكما يود أن يكون عليه (الذات المثالية).

وفي رأيه أن وظيفة مفهوم الذات هي الدافعية والتكامل والتنظيم لعالم الخبرة التي يكون الفرد محوراً أو مركزاً لها، ومن ثم تنظيم السلوك. وينشأ مفهـوم الذات كمحصلة للتفاعل الاجتماعي مع الدافع الداخلي للمحافظة على التراث. ومع أن هذا المفهوم ثابت تماماً، إلا انه قابل للتغيير تحت ظروف معينة.

ويرى زهران ١٩٦٧ انه يمكن تركيز مستويات الذات في ثلاثة مستويات رئيسية هي:

١. **مفهوم الذات العام**: General Self- Concept

ويضم هذا المفهوم عدداً من مفاهيم الذات مثل: مفهوم الذات الواقعي، (وهو المفهوم المدرك للذات الواقعية كما يعبـر عنـه الشـخص، ويشـمل المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات الواقعيـة، كمـا تـنعكس إجرائياً في وصف الفرد لذاته كما يدركها هو)، ومفهوم الـذات الاجتمـاعي (وهو المفهوم المدرك للذات الاجتماعي كما يعبر عنـه الشـخص ويشـمل المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين في المجتمع يتصورنها والتي يتمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين فـي المجتمع)، ومفهوم الذات المثـالي Ideal Self-Concept(وهـو المفهـوم المدرك للذات المثالية كما يعبر عنها الشخص ويشمل المدركات والتصورات التي تحدد الصورة للشخص الذي يود أن يكون).... وهذه المستويات شعورية يعرضها الفرد للمعارف والغرباء والأخصائيين النفسيين.

٢. مفهوم الذات المكبوت Repressed Self – Concept:

وهو الذي يتضمن أفكار الفرد المهددة عن ذاته والتي نجح دافع تأكيـد وتحقيق وتعزيز الذات في تجنيد حيل الدفاع فدفعت بهـا إلـى اللاشـعور، ويحتاج التوصل إليه إلى التحليل النفسي.

٣. **مفهوم الذات الخاص** Private Self – Concept:

وهو اخطر المستويات، فهو يخـتص بـالجزء الشـعوري السـري الشخصي جداً أو (العوري) من خبرات الذات ومعظم محتويات مفهوم الذات الخاص خبرات محرمة أو محرجة أو مخجلة أو بغيضة أو معيبة أو مؤلمـة غير مرغوب فيها اجتماعياً. ويعتبر مفهوم الذات الخاص بمثابـة (عـورة نفسية) لا يجوز إظهاره أو كشفه أمام الناس.

وتنشط الذات للحيلولة دون ظهور محتوياته الخطيرة المهـددة، وفـي نفس الوقت تخفق في كبته في حيز اللاشعور فتظل محتوياته الخطيـرة فـي المنطقة الحدية بين الشعور اللاشعور. وكل إنسان لديـه مفهـوم ذات عـام (يسهل كشفه)، ومكبوت (يقاوم الكشف بسبب التهديد)، والفرق شاسع بـين محتويات المفهومين. ولذلك فان الإرشاد العلاجي والعلاج النفسي الممركـز حول العميل يهتم بكل من مفهوم الذات العام (الشعوري المتاح) الذي يتـيح فهم الشخصية، ومفهوم الذات الخاص (الشعوري العـوري) الـذي يهـدد الشخصية . (دويدار،١٩٩٢، ص ٤٠) .

أشكال مفهوم الذات:

اقترح جيمس عدة أشكال لمفهوم الذات منها:

الأول ـ الذات الواقعية أي ما يعتقده الفرد عن ذاته.

الثاني ـ الذات المثالية أي الشخص الذي يطمح أن يكون.

الثالث ـ الذات الاجتماعية أي ما يعتقده الآخرون عنه، وكيفية تقبلهم له.

وأما الدراسات الحديثة فقد بينت أن مفهوم الذات يتخذ عدة أشكال منها:

الأول ـ الذات الأساسي بمعنى إدراك المرء لنفسه على حقيقتها وليس كما يرغبها وهذا يتطابق مع مفهوم جيمس .

الثاني ـ الذات المواقفية المرتبطة بالموقف وهو غير ثابـت، يعتمـد على الموقف الذي يجد المرء نفسه فيه، وهو يتأثر بمـزاج الشخص وحالته العاطفية وخبراته الحديثة.

الثالث ـ الذات الاجتماعي وهو تصور الفـرد لتقيـيم الآخـرين لـه بالاعتماد على أقوالهم وأفعالهم ويتطور نتيجة لتفاعل الفـرد مع المجتمع.

الرابع ـ الذات المثالي وهو يعبر عن الحالة التي يتمنى الشـخص أن يكون عليها، سواء ما يتعلق منها بالجانب النفسي أو الجانب الجسمي، ويعتمد هذا على مـدى سـيطرة مفهـوم الـذات الأساسي على مفهوم الذات المؤقت.(جرادات ، ١٩٩٥، ص٢٨) .

ولذلك فإن فهم أبعاد الشخصية وخصائصها يمكن أن يشكل مقياسا لتوجيه سلوك الأفراد، وإطارا يمكن من خلاله التنبؤ بهذه السلوكيات، ولكن يجب أن يدرك الجميع أن نوع العمل وبيئته الوظيفية تمثل متغيرات موقفية لها دلالاتها المؤثرة في شخصية الفرد وعلى نمط سلوكه المنظمي.

أهمية المناخ التنظيمي :

لقد أخذت فكرة المناخ التنظيمي طريقها إلى الظهور مع بداية الستينيات ومنذ ذلك الحين وهي تحظى باهتمام العديد من الباحثين .

ويؤمن كثير من الباحثين أن المناخ التنظيمي يؤثر في مستوى أداء وإنجاز الجماعات والأفراد ، ويتجسد هذا التأثير فـي وصـف وتحديـد العلاقـات والسلوك في مكان العمل . ومن منطلق أهمية المناخ التنظيمي تنشأ العلاقـة الوطيدة بينه وبين أداء الفرد ورضاه وأداء المنظمـة وتطورهـا . (سـليمان ، ١٩٨٧،ص٤٥) .

وكذلك تتكون العلاقة بينه وبين دافعية أفراد التنظيم للعمل ، حيث يسـعى الأفراد من خلاله إلى تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم الدافعة بهم إلى العمل ، فالمناخ الجيد كفيل بتحسين معدلات الأداء ، ويساعد في تحقيق الرضا كمـا يساعد في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل . (الغمري ، ١٩٨٣، ص٣) .

ولا شك أن للمناخ التنظيمي تأثيراً كبيراً على سلوك أفراد التنظيم ؛ نظـراً لأن الفرد يقضي معظم وقتـه فـي العمـل ويقـوم بالاحتكـاك بالرؤسـاء والمرؤوسين على كافة المستويات ؛ لذا فإن الفرد يخضع في سلوكه لتأثيرات المناخ بأبعاده المختلفة وأنماطه القيادية المتبعة ، ويجب على الإدارة هنا من خلال نظام اتصال فعال التخلص من العوامل والظواهر والأسباب التي قـد تحول السلوك الفردي إلى سلوك إنساني رتيب ممل أو مستبد مما يقف عائقاً عند مواجهة المواقف . (النوري ، ١٩٩٤) .

من النظريات التي تفسر المناخ التنظيمي ما يلي:

نظرية العلاقات الإنسانية:

يعتبر إلتون مايو (Elton mayo) الرائد الأساسي لهذه الحركة، فقـد قاد فريقا من علماء جامعة هارفارد في دراسات هوثورن الميدانية الشـهيرة في مصنع هوثورن فرع شركة وسترن إليكتريك، فقد بدأ العلمـاء أبحـاثهم انطلاقاً من الافتراض بأن هناك علاقة وثيقة بين إنتاجية العامـل والعوامـل البيئية المحيطة به. (المغربي، ١٩٩٥، ص ٥٢) وقد تبـين للبـاحثين أن هنـاك حاجات أساسية غير اقتصادية يسعى الإنسان إلى إشباعها والبحث عنها، وأن هذه الحاجات تشكل دافعاً قوياً للعمل، فالرغبة في تكوين الجماعات والانتماء والاهتمام بالإنسان هي المحرك الأساسي لدوافعه. (النمر، ١٩٩٠، ص ١٦١).ومن هنا تنظر العلاقات الإنسانية إلى المنظمـة كمجتمـع إنسـاني، وأن الإدارة المسئولة عن تحقيق نتائج معينة تعتمد على العلاقات الإنسانية كأسلوب فـي كيفية التنسيق بين جهود الأفراد وخلق مناخ ملائم يحفزهم على العمل بشكل

تعاوني بناء يحقق أهداف التنظيم من ناحية ويشبع رغبات الأفراد المتنوعة من ناحية أخرى.

نظرية تدعيم السلوك :

تعتبر نظرية تدعيم السلوك إحدى نظريات السلوك والتعلم والتي طورها عالم النفس سكينر (Skinner) وتنطلق هذه النظرية من منطلق مفاده أن السلوك الإنساني هو نتيجة للعلاقة بين المثير والاستجابة، فالمشاركة في اتخاذ القرارات ووضوح القواعد والإجراءات والنمط القيادي والدعم والتشجيع تعد مثيرات، والانتماء وارتفاع مستوى الأداء يعد استجابة، وهذا يعني أن السلوك هو نتيجة لمثيرات العوامل البيئية المحيطة بالإنسان، سواء كانت البيئة العامة بكل عواملها ومثيراتها أو البيئة الخاصة كالعمل الوظيفي والبيئة الإدراية. (العديلي، ١٩٩٥، ص ١٦٧) .

ويرى سكينر أنه إذا عززنا استجابة ما بتشجيعها أو مكافأتها فإنها تتكرر مرة ثانية، ويسمى هذا الدعم الموجب، أما إذا لم نشجعها أو عاقبناها فإن الاستجابة ستقف عند حد معين ويسمى هذا الدعم السالب، فإذا أردنا أن نحصل على استجابة معينة ينبغي أن نتحكم في المثير والاستجابة عن طريق تعزيز الدعم الموجب، ويؤكد سكينر على أهمية توقيت وبرمجة دعم الاستجابة. حيث إن الدعم المنقطع للاستجابة له مردود تحفيزي أكثر من الدعم المتواصل للاستجابة. (فضل الله، ١٩٨٨، ص ٨٢) .

نموذج كامبل وزملائه: (Campble et. Al...) ١٩٧٤م

يعد نموذج كامبل وزملائه من النماذج الجادة التي قدمت في مجال تحديد أبعاد المناخ التنظيمي وهو من أكثرها شيوعاً في هذا الجانب، حيث تمكن كامبل وزملاؤه من تحديد عشرة أبعاد أساسية للمناخ التنظيمي، ويمكن توضيحها فيما يلي:

١. **هيكل أو بناء المهمة**: يتضمن هذا البعد التساؤلات الخاصـة بشـأن مدى قيام الإدارة بتحديد ووصف تفاصيل الخطط المعتمـدة لإنجـاز المهمة والطرق اللازمة لذلك وإعلانها علـى المرؤوسـين ومتابعـة وتقييد سلوكهم في ضوء ذلك.

٢. **المكافأة والعقاب**: أي التساؤلات الخاصة بدرجة اعتماد إدارة المنظمة في منحها العلاوات الإضافية والمكافآت على أداء الفـرد وجدارتـه وليس على أسس أخرى كالأقدمية والمحسوبية، كما يصف هذا البعـد أيضاً درجة العدالة والموضوعية في تطبيق العقوبات.

٣. **مركزية القرارات**: يتناول هذا البعـد مـدى احتفـاظ الإدارة العليـا بصلاحية اتخاذ القرارات المهمة دون تفويضها للمستويات الـدنيا أو إشراك المرؤوسين في تلك المستويات باتخـاذ القـرارات الخاصـة بالعمل.

٤. **تأكيد الإنجاز**: يتناول هذا البعد مدى اعتناق أو تبني العاملين بالمنظمة لمبدأ الإنجاز وتأكيدهم على ذلك من خلال العمـل الفعلـي لتحقيـق أهداف المنظمة.

٥. **تأكيد التدريب والتطوير**: أي مدى قيام المنظمة بمحاولة تحسـين أداء الأفراد العاملين بالتدريب والتطوير المناسبين.

٦. **المخاطرة والأمان**: يتناول هذا البعد معرفـة مـا إذا كانـت الإدارة تمارس ضغوطاً متعددة على الموظفين (كالتهديد بالفصل أو الحسـم من المرتب... الخ) ويتناول كذلك التعرف على الانعكاسات الفعليـة للمرؤوسين إزاء إعمال كهذه، ويتمثل ذلك بحالات عـدم الاطمئنـان والقلق إزاء العمل الحالي والمستقبلي في المنظمة.

٧. **الصراحة والصدق**: يتناول هذا البعد مدى صدق الموظف أو العامـل في المنظمة مع رؤسائه إزاء ما قد يصدر منه من أخطاء، بمعنى هل يقوم الموظف أو العامل في المنظمة بتغطية أخطائه والتستر عليها من اجل أن يبقى جيداً في نظر رئيسه المباشر أم انه يقوم بإخبار رئيسـه

المباشر حال وقوعه في أخطاء معينة ويعمل على التعاون مع رئيسه لحل المشكلة القائمة أم انه يعمل على تجاوز سلبياته أو أخطائه.

8. **المعنوية والمكانة**:يتناول هذا البعد الشعور العام السائد بين العـاملين فيما إذا كانت المنظمة التي يعملون فيها هي مكان جيد للعمـل ومـن الصعوبة الاستعاضة عنه أو إيجاد بديل آخر بالمواصفات ذاتها، كمـا يتناول هذا البعد الروح المعنوية لإفراد التنظيم ومـدى ارتفاعهـا أو تدنيها.
9. **التمييز والتشجيع**: يتضمن هذا البعد درجة شعور العامل بان الإدارة تفكر به وبعمله ومدى تمييزها لهذا العمل عن أعمال الآخرين، كمـا يتضمن الدرجة التي يعرف بها الموظف على رأي رئيسه في عملـه ومدى تشجيعه له ومعاونته.
10. **كفاءة ومرونة المنظمة بشكل عام**: يتناول هذا البعـد مـدى معرفـة المنظمة بأهدافها ودرجة مرونتها في تحقيق تلـك الأهـداف بأسـلوب ابتكاري ومدى قدرتها على التنبؤ بالمشكلات المستقبلية التي قد تواجـه المنظمة وقدرتها على التصدي لها من ناحية أخرى. (الهطلانـي، 1998، ص 17-18).

نموذج دوني وزملائه Downey et al 1974م :

في تقدير دوني وزملائه فان المناخ التنظيمي يتشكل من سـتة أبعـاد رئيسة يمكن توضيحها كما يلي:

1. **اتخاذ القرار**: مدى فهم وإدراك التنظيم لعملية اتخاذ القرار، ومدى التطور الحاصل في تلك العملية، ومدى مشاركة الموظفين في اتخـاذ القـرارات ضمن المستويات التنظيمية المختلفة.
2. **الـــدفء**: مدى إدراك أفراد التنظيم وشعورهم بان العلاقة بينهم قائمـة على الصداقة والثقة المتبادلة.
3. **المخاطرة**: مدى شعور الموظف بان العمل يتحدى قدراته الشخصية.

٤. **الانفتــاح**: مدى شعور الأفراد العاملين بسهولة إزالة العقبات التي قـد تعترض عملية تعارف بعضهم على بعض داخل التنظيم.

٥. **المكافـآت**: مدى شعور أفراد التنظيم بان الإدارة تعتبر التشجيع والتعامل الإنساني من المكونات الهامة لنظام المكافآت في المنظمة.

٦. **الهيكل التنظيمي**: مدى اعتقاد أفراد التنظيم بان سياسات المنظمة وهيكلها التنظيمي ومسؤوليات العمل محددة وواضحة بشكل جيد.

(العيسى، ١٩٩٦، ص ٢٨-٢٩).

نموذج كوز وتوماس: Koys & Thomas **١٩٩٣م**

حدد كوز وتوماس الإطار العام للمناخ التنظيمي بثمانية أبعاد رئيسة وهي كما يلي:

١. **الاستقلالية**: مدى إدراك الفرد باستقلاليته فيما يتعلق بـإجراءات العمـل، وتحديد الأهداف، وترتيب الأولويات.

٢. **درجة التماسك**: يصف هذا البعد مدى ما يشعر به الفرد لدرجـة الـتلاحم والمشاركة داخل التنظيم بما في ذلك رغبة أعضـاء التنظـيم فـي تقـديم المساعدة لبعضهم البعض.

٣. **الثقــة**: يتضمن هذا البعد شعور الفرد بقدرته علـى الاتصـال بحريـة ووضوح مع أعضاء التنظيم في المستويات الإدارية العليا والخوض معهـم في نقاشات شخصية وحساسة مع اطمئنانه أن ذلك لن يؤثر على وضـعه الوظيفي.

٤. **ضغط العمل**: شعور الفرد في ضغط الوقت فيما يتعلق بإنهاء المهام المناطة به ومستوى الأداء.

٥. **الدعــم**: مدى ما يشعر به الموظف بدرجة تحمل سلوك الموظفين مـن قبل رؤسائه.

٦. **التقـدير**: مدى شعور الموظف من تأييد وتشجيع إذا أنجـز عملـه علـى الوجه الصحيح من قبل الإدارة.

٧. **العدالــة**: شعور الفرد نحو سلوكيات المنظمة على إنها عادلة فيما يتعلق بنظام المكافآت والترقيات وعدم التمييز بين العاملين.

٨. **الإبـــداع**: درجة تشجيع التغيير الهادف، والتجديد ومدى تحمل المخاطرة. (الطجم والسواط، ١٤١٥هـ، ص٢٣٢) .

ولأغراض هذه الدراسة سوف ينظر إلى المناخ التنظيمي : على أنه ما تشـتمل عليه البيئة الداخلية للمنظمة من نظم وقوانين وعلاقـات وتصـورات وتفـاعلات وأهداف وغيرها .

الدراسات السابقة

سوف يتم تقسيم الجزء الخاص بالدراسات السابقة على النحو التالي: سوف نشير أولاً للدراسات التي تناولت موضوع الضغط النفسي بشـكل عـام ثـم الدراسات التي تناولت تأثير المتغيرات الأخرى . (العمر ، والخبرة ، ومفهوم الذات ، والمناخ التنظيمي ، والحالة الاجتماعية والرتبة ، والمؤهل ، وطبيعة العمل) .

الدراسات التي تناولت الضغط بشكل عام :

قام بلوم ولـك ١٩٨٧م (Bloom & Wolk, 1987**) بدراسـة تناولـت العلاقة بين الضغوط النفسية ومركز التحكم وتأثيرهـا علـى دقـة الأداء ،** وأظهرت النتائج أن أداء ذوي التمركز الداخلي لم يتغير بشكل ملحوظ ، وأما ذوي مركز التحكم الخارجي فقد انخفض أداءهـم مـع ارتفـاع الظـروف الضاغطة (الرويشدي ، ١٤٢٤) .

دراسة: كابل ١٩٨٧م:

وموضوعها الضغوط النفسية والاحتراق النفسي وتأثيرها على عينة من معلمي المدارس الثانوية:

نتائج الدراسة:

١ ـ وجود فروق دالة بين المعلمين ذوي وجهة الضبط الداخلي والمعلمين ذوي وجهة الضبط الخارجي في درجتي الضغوط النفسية والاحتراق النفسي.

٢ ـ وجود ارتباط موجب دال بين الضغوط النفسية وبين صراع الدور .

٣ ـ سجلت المعلمات المتزوجات درجات عالية في الضغوط النفسية والاحتراق النفسي.

٤ ـ أكثر الفئات العمرية شعوراً بالضغوط النفسية هي الفئة التي تقع ما بين ٣٠ ـ ٤٠ سنة.

دراسة سعود النمر ، ١٩٤٤.

بعنوان التعرف على مستويات الضغوط في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية.حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية في مستويات الشعور بالضغوط فيما بين القطاعين، حيث أن العاملين بالقطاع العام يكونون أكثر عرضة للشعور بضغوط العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن السعوديين كانوا أكثر شعوراً بالضغوط مقارنة بغير السعوديين. كما أظهرت النتائج أن العاملين بالوظائف الإدارية أكثر تعرضاً للضغوط من العاملين بالوظائف الفنية، كذلك تبين انه كلما انخفض العمر كلما ارتفع مستوى الشعور بالضغوط، وأتضح من النتائج انه كلما ارتفع مستوى التعليم كلما انخفض مستوى الشعور بالضغوط .

دراسة: المير عام ١٩٩٥م:

بعنوان (العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية) : وأشارت نتائج الدارسة إلى وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي بين أفراد عينة الدراسة لصالح أفراد الدول العربية، وإلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة

إحصائية بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لأفراد المجموعة السعودية والآسيوية والغربية، كما توجد علاقة ذات دلالة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لأفراد المجموعة الآسيوية ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وطبيعة الوظيفة لأفراد العينة العربية، وكشفت النتائج أيضاً وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والحالة الاجتماعية لأفراد المجموعة الآسيوية حيث إن أداء المتزوجين أعلى من أداء غير المتزوجين .

دراسة لطفي راشد ١٩٩٣م:

عنوانها (نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها) :

وأسفرت نتائج البحث عن التالي:

أن مسببات ضغط العمل ترجع إلى أن المنظمة وأهدافها واستراتيجياتها وسياساتها والهيكل التنظيمي يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي وتبين النتائج أن أهم مصادر ضغوط العمل هو عبء العمل الكمي والنوعي وكذلك غموض الدور وصراع الدور، بالإضافة إلى مطالب العمل والوقت واستخدامه. وكذلك توصل الباحث إلى أن نتائج ضغوط العمل قد تؤثر بشكل قوي على إنتاجية العاملين، حيث تنخفض الإنتاجية بشكل حاد مع ارتفاع نسبة الضغوط .

الدراسات التي تناولت تأثير المتغيرات الأخرى :

دراسة : لطفي إبراهيم ١٩٩٤م :

بعنوان عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين :

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن عدد من الفروض التي وضعتها ، منها : مدى وجود علاقة دالة بين عمليات تحمل الضغوط وعدد من متغيرات الشخصية المتمثلة في (الثقة بالنفس والعصبية وتقدير الذات) . حيث اتضح من الدراسة أن تقدير الذات فالعصبية ، والثقة بالنفس ، ثم الانبساطية ، جميعها من متغيرات لها

أثر دال في التنبؤ بعمليات التحمل السلوكية الموجهة نحو الانفعـال ، وإن تقـدير الذات والانبساطية والعصبية تعد منبئة بالعملية المعرفية الموجهة نحو المشكلة .

قام بيتري وروثيرمان ١٩٨٢ (Petrie & Rotherman, 1982**) بدراسة تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الضـغط النفسـي وبعـض متغيـرات الشخصية** مثل تقدير الذات والميل إلى التوكيدية ، وأوضحت النتائج بأن تقـدير الذات والميل إلى التوكيدية أرتبط بشـكل دال بالضـغط النفسـي ، فبارتفاعهمـا انخفضت استجابة الضغط النفسي ، حيث أن الميل إلى التوكيدية كان مؤثراً علـى تقدير الذات بينما ارتبط تقدير الذات بشكل مباشر مع الضغط النفسي(الرويشدي ١٤٢٤).

وفي دراسة للطريري ١٩٩١م عن المؤشرات السلوكية الدالة علـى مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات : وكان العمر أحد هذه المتغيرات ، وكان من فروض الدراسة أنـه لا توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائية بين ذوي الأعمار المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالـة على مستوى الضغط النفسي . وأشارت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة من حيث مستوى الضغط النفسي .

وفي دراسة أيضاً للطريري ١٩٩٣م عن الضغط النفسي ، مصـادره ومسبباته : على عينة مكونة من (٨٤) موظفاً حكـومي . وبالإجابـة عـن سؤال ما طبيعة الضغط النفسي وما مصادره لدى عينات الدراسـة الفرعيـة حسب العمر، تبين أن الفئة العمرية من (٢٦ ـ ٣٠) سنة حظيت بأعلى متوسط يليها الفئة العمرية من (٣١ ـ ٣٥) أما أقل متوسط فكان مـن نصـيب الفئـة العمرية من (٤٦ ـ ٥٠) وبذلك تكون النتائج الخاصة بالعمر ليسـت ذا نسـق معين تخضع له المجموعة كنتيجة لمتغير العمر .

دراسة زهران: عام ١٩٦٦

قام حامد زهران بدراسة مفهوم الذات وعلاقته بالتوجيـه والإرشـاد النفسي للمراهقين على عينة قوامها (٢٢٠) مراهقاً ومراهقة مـن الإنجليـز، وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة أن مفهوم الذات يرتبط ارتباطاً موجباً ببعض

متغيرات الشخصية، وان مفهوم الذات الايجابي يـرتبط ارتباطـاً جوهريـاً موجباً بكل من المتغيرات: الدفاع ومراعـاة القبـول الاجتمـاعي والرغبـة الاجتماعية والنضج الاجتماعية والثبات الانفعالي، والواقعية وإقامة علاقـات طيبة مع الجماعة، والراحة النفسية، والبهجة، والقيادة والتوافـق الشخصـي والاجتماعي والدراسي والانفعالي والصحي والمقدرة الأكاديميـة والموائمـة الاجتماعية، والقيم الاجتماعية الإنسانية، وتنوع الميـول والرضـا بالوضـع الراهن ومراعاة ما يهم الآخرين، والعلاقات الأسرية المتوافقة، والشعور بـالأمن والطمأنينة وقوة الأنا الأعلى، والواقعية والثقة الكاملة بالنفس، وضـعف التـوتر الداخلي، والصحة النفسية والتوافق السليم، والتسامح، ووضوح الفكر. وقد اثبـت زهران في هذه الدراسة رأي كارل روجرز بان مفهوم الـذات يـرتبط ارتباطـاً ايجابياً بالتوافق النفسي، وعليه فان أي اضطراب في مفهوم الذات لدى الفرد يعني سوء توافقه النفسي. كما أكدت هذه الدراسة الرأي القائل بان تقبل الـذات وفهـم الذات، يعتبران بعداً هاماً في عملية التوافق الشخصي، كما أشارت هذه الدراسـة إلى الأهمية الكبرى لاتجاهات الفرد نحو الآخرين، واتجاهات الآخرين نحو الفرد. وأوضحت أن مفهوم الذات هو محصلة تـأثير العوامـل الاجتماعيـة. (دويـدار، ١٩٩٢،ص ٧٣) .

دراسة: كي إيلين (Kaye Ellen) **عام ١٩٨٨ .**

بعنوان (تأثير المناخ التنظيمي على مستويات الأداء التنظيمي):

أشارت نتائج الدراسة إلى أن كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي تؤثر علـى الأداء ولكن بشكل متفاوت ثلاث منها عميقة التأثير وهي: وضوح التنظيم، وحيوية التنظيم، وتوجيه الأداء وثلاث منها متوسطة التأثير وهي: صنع القرار، والعمـل الجماعي، وأسلوب الإدارة، وتعتبر ثلاث أخرى على أساس أنها أقل تأثيراً وهي: التكامل التنظيمي، وتنمية الموارد البشرية، والمنافسة. (آل مشيط ، ١٤١٤) .

ولقد استطاع مكبرايد (McBride, 1983) أن يبلور لنا مصادر الضغوط التي تضمنتها البحوث منذ عام ١٩٣٠ فيما يلي:

كثرة الأعمال الإدارية، المسؤوليات الإضافية، تدني الراتب، ظروف العمل السيئة، الانتقال من عمل لآخر دون تهيئة الفرد نفسياً، ضعف الأنشطة الماديـة،

الحياة الاجتماعية للمؤسسة، الإرهاق، التدخين، ضعف الأنشطة، تضخم الضرائب، ضعف الاتصال، النقد، الخوف من الفشل، الانعزالية والوحدة، نظرة المجتمع المتدنية، عدم التعاون، الأنانية، اللامبالاة، ضعف الدافعية. :(الموسوي، ١٩٩٨م ص ١٠٣).

استعرضنا فيما سبق مجموعة من الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الضغط النفسي فمنها من اهتم بالعوامل المسببة للضغط النفسي ومنها من أهتم بالأفراد الأكثر عرضة للضغط النفسي ومنها من اهتم بمركز التحكم ومنها من تناول في دراسته الضغط النفسي في ظل تأثير بعض المتغيرات ، فمنها من قال يزيد الضغط النفسي بزيادة العمر والخبرة ومنها من قال يقل بزيادة العمر والخبرة ومنها من قال أن ليس لهما تأثير على الضغط النفسي ، ومنها من قال أنه كلما انخفض العمر كلما ارتفع مستوى الشعور بالضغوط ، وكلما ارتفع مستوى التعليم كلما انخفض مستوى الشعور بالضغوط ، ومنها من قال أن مفهوم الذات الإيجابي يرتبط ارتباطاً جوهرياً بالتوافق النفسي وأن مفهوم الذات هو محصلة تأثير العوامل الاجتماعية ومنها من أشار إلى أن أبعاد المناخ التنظيمي تؤثر على الأداء.

ونلاحظ من خلال الدراسات السابقة أن معظم نتائجها ليست ذا نسق معين بمعنى أن النتائج التي توصلت إليها دراسة معينة تأتي دراسة أخرى بنتائج مغايرة .

وبينت الدراسات السابقة أن الضغوط النفسية ارتبطت بعدة عوامل هي :

١. إن ذوي المستويات الاقتصادية المنخفضة أكثر إحساساً بالضغوط النفسية.
٢. إن الدعم الاجتماعي يخفف من حدة الضغوط النفسية.
٣. يتباين إحساس الأفراد بالضغوط النفسية بتباين الظروف البيئية.
٤. الضغوط النفسية تزيد من درجة الاعتقاد بالخرافة والسحر.
٥. للمتغيرات الاجتماعية تأثير كبير بوصفها مصدراً للضغط.
٦. إن الضغوط الحياتية تؤدي إلى مشكلات الصحة النفسية.

٧. تعد الأزمات المالية ونقص الدعم الاجتماعي من أكثر مصادر الضغط شيوعاً.

وكان للدراسات السابقة الفائدة النظرية بإثراء الإطار النظـري للدراسـة واستخلاص مفاهيم الدراسة منها والعوامل المؤدية للضغط النفسي ومصادره. وكان التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة أن معظمها تصب فـي مجرى الضغط النفسي .

وفي المقابل فقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة مـن حيـث كيفيـة صياغة تساؤلات البحث وتحديد المنهج .

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة :

الدراسة الحالية من الدراسات النفسية التي تتبع المنهج العلمي ويعتمـد في طريقته على المنهج المسحي .

ومن حيث استخدام هذا المنهج فإنه يعد أكثر المناهج استخداماً وأكثرها ملاءمة في دراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية والنفسية .

- **الضغوط النفسية لدى العاملين في المرور: وتشمل:**

١ ـ الانتقال من عمل إلى أخر دون تهيئة الفرد نفسياً.

٢ ـ ظروف العمل السيئة.

٣ ـ تدني الراتب.

٤ ـ عدم وجود تشجيع وحوافز مادية ومعنوية.

٥ ـ ضغوط الإدارة ورؤساء العمل.

٦ ـ قلة الترقيات.

٧ ـ قلة التدريب والتطوير.

ثانياً: مجتمع الدراسة :

عمد الباحث إلى سحب عينة عشوائية من الأفراد والضباط وعلى ذلك فقد تم سحب عينة عشوائية بسيطة حجمها (١٥٠) موظف مـن العـاملين فـي المرور بمدينة الرياض من الأفراد والضباط ، واستخدم الباحث في ذلـك أسلوب الاختيار بالمصادفة ويعني إنه اختيار لا يخضع لأي تنظيم إنما يتم بالمصادفة (وذلك لعدم توفر قائمة بأسماء المبحوثين ولعدم القـدرة فـي الحصول عليها) .

وقام الباحث بتطبيق دراسته على أفراد العينة والبالغ عددهم (١٥٠) من العاملين في المرور من الأفراد والضـباط . واسـتعاد الباحـث (١٢٩) استبانة وقد تم استبعاد (١١) استبانة لعدم اكتمالها للبيانات وبذلك يصـبح مجموع الاستبانات المحللة (١١٨) استبانة .

- مبررات اختيار العينة بالمصادفة:

١ - صعوبة الحصول على قائمة بأسماء جميع أفراد العينة مدار البحث.

ثالثاً: أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في جمع البيانات في هذه الدراسة على الاستبانة ، وطلب الباحث من المحكمين إبداء الرأي في مدى وضوح عبارات الاستبانة ومدى ملائمة تلك العبارات لقياس ما وضعت لأجله . وإدخال ما يرونه من تعديلات لازمة لتطوير أداة الدراسة .

وفي ضوء التوجيهات التي أبدأها المحكمون قام الباحث بحذف العبارات التي لم تحظ على اتفاق ٨٠% من المحكمين ، وإضافة بعض العبارات التي ارتأوا إضافتها وتعديل صياغة بعض العبارات .

وبلغ عدد الفقرات التي تناولتها استبانة الدراسة في شكلها النهائي على (٥٢) فقرة موزعة على أجزاء الدراسة ، حيث بلغ عدد فقرات مقياس الضغوط النفسية (٣٣) فقرة ، والتي قام الباحث بإعدادها بعد استعراض دراسات سابقة في هذا المجال واستطلاع آراء بعض العاملين في المرور عن تلك الضغوط .

وبلغ عدد فقرات مقياس مفهوم الذات (١٢) مجموعة وهي من إعداد الدكتور (منصور عبد المجيد سيد أحمد ١٩٨٩م) .

كذلك البيانات الأولية التي قاست الخصائص الديموغرافية التي حددتها الدراسة وهي (العمر - الخبرة - الحالة الاجتماعية - الرتبة - المؤهل - طبيعة العمل - المناخ التنظيمي) .

<u>ثبات الأداة:</u>

لقد تم احتساب ثبات الأداة باستخدام طريقة إعادة الاختبار حيث تم تطبيق الاختبار على (٢٥) خمسة وعشرين مبحوثاً، ثم تم إعادة الاختبار بعد (١٤) يوماً على نفس المجموعة، وبلغ معامل الثبات كرونباخ (ألفا) في

الاختبار الأول (٠,٨٨٥٤)، وفي الاختبار الثاني بلغ معامل الثبات كرونبـاخ (ألفا) (٠,٨٨٤٧) حيث أظهرت الأداة ثباتاً عالياً .

وتم حساب صدق الأداة بواسطة الجذر التربيعي لمعامل الثبات (٠,٧٩٢٧) .

صدق الأداة = ٠,٨٩

مما دل على مصداقية الاستبانة بشكل كبير .

التحليل الإحصائي للبيانات

أولاً: البيانات الأولية

من المعلومات الأولية وجد أن (٥٩) من العينة بنسبة (٥٠%) كانـت أعمارهم من ١٨ إلى أقل من ٢٨، وأن (٣٩) من العينة بنسـبة (٣٣,١٠%) كانت أعمارهم من ٢٨ إلى أقل مـن ٣٨، وأن (١٥) مـن العينـة بنسـبة (١٢,٧٠%) كانت أعمارهم من ٣٨ إلى أقل من ٤٨، وأن (٥) مـن العينـة بنسبة (٤,٢٠%) كانت أعمارهم من ٤٨ فأكثر، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يوضح الفئة العمرية لدى العاملين بالمرور

فئـــة العمر	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
١٨ إلى أقل من ٢٨	٥٩	٥٠ %
٢٨ إلى أقل من ٣٨	٣٩	٣٣,١٠ %
٣٨ إلى أقل من ٤٨	١٥	١٢,٧٠ %
٤٨ فأكثر	٥	٤,٢٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

وبالنسبة للخبرة وجد أن (٦٣) من العينة بنسبة (٥٣,٤٠%) خبـرتهم كانت من سنة إلى ١٠ سنوات، وأن (٣٤) من العينة بنسبة (٢٨,٨٠%) كانت خبرتهم من ١١ إلى ٢٠ سنة، وأن (٢٠) من العينة بنسبة (١٦,٩٠%) كانت خبرتهم من ٢١ إلى ٣٠ سنة، وأن (١) من العينة بنسبة(٠,٨٠) كانت خبرته من ٣١ فأكثر، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يوضح فئات الخبرة لدى العاملين بالمرور

فئـــة الخبرة	التكـــرار	النسبة المئوية (%)

١ – ١٠ سنوات	٦٣	٥٣,٤٠ %
١١ – ٢٠ سنه	٣٤	٢٨,٨٠ %
٢١ – ٣٠ سنة	٢٠	١٦,٩٠ %
٣١ سنه فأكثر	١	٠,٨٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

وبالنسبة للحالة الاجتماعية نجد أن (٣٦) من العينة بنسبة (٣٠,٥٠%) غير متزوجون، وأن (٨٢) من العينة بنسبة (٦٩,٥٠%) متزوجون، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يوضح الحالة الاجتماعية لدى العاملين بالمرور

الحالـــة	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
غير متزوجون	٣٦	٣٠,٥٠ %
متزوجون	٨٢	٦٩,٥٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

وبالنسبة للمؤهل الدراسي وجد أن (٩٤) من العينة بنسبة (٧٩,٧٠%) مؤهلهم الدراسي هو ثانوية عامـة فأقـل، وأن (١٢) مـن العينـة بنسـبة (١٠,٢٠%) مؤهلهم الدراسي هو الـدبلوم، وأن (١٠) مـن العينـة بنسـبة (٨,٥٠%) مؤهلهم الدراسـي بكـالوريوس، وان (١) مـن العينـة بنسـبة (٠,٨٠%) مؤهله الدراسي ماجستير، وأن (١) من العينة بنسـبة (٠,٨٠%) مؤهله الدراسي أخرى، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يوضح المؤهل الدراسي لدى العاملين بالمرور

المـــؤهل	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
ثانوية عامة فأقل	٩٤	٧٩,٧٠ %
دبلوم	١٢	١٠,٢٠ %

بكالوريوس	١٠	٨,٥٠ %
ماجستير	١	٠,٨٠ %
دكتوراه	٠	٠ %
أخرى	١	٠,٨٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

وبالنسبة لطبيعة العمل وجد أن (٧٠) من العينـة بنسـبة (٥٩,٣٠%) عملهم مكتبي، وأن (٤٦) من العينة بنسبة (٣٩ %) عملهم ميداني، وأن (٢) من العينة بنسبة (١,٧٠%) عملهم يجمع بين المكتبي والميـداني، والجـدول التالي يوضح ذلك:

جدول يوضح طبيعة العمل لدى العاملين بالمرور

طبيعـة العمل	التكـرار	النسبة المئوية (%)
مكتبي	٧٠	٥٩,٣٠ %
ميداني	٤٦	٣٩ %
مكتبي وميداني	٢	١,٧٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

وبالنسبة للرتبة العسكرية وجـد أن (١٨) مـن العينـة بنسـبة (١٥,٣٠%) رتبتهم جندي، وأن (٢١) من العينة بنسبة (١٧,٨٠%) رتبـتهم جندي أول، وأن (١٨) من العينة بنسبة (١٥,٣٠%) كانت رتبـتهم عريـف، وأن (١٦) من العينة بنسبة (١٣,٦٠%) كانت رتبتهم رقيب، وأن (٧) مـن العينة بنسبة (٥,٩٠%) كانت رتبتهم رقيب أول، وأن (١٧) من العينة بنسبة (١٤,٤٠%) كانت رتبتهم وكيل رقيب، وأن (١) من العينة بنسبة (٠,٨٠%) كانت رتبته ملازم، وأن (٤) من العينة بنسبة (٣,٤٠%) كانت رتبتهم ملازم أول، وأن (٥) من العينة بنسبة (٤,٢٠%) كانت رتبتهم نقيب، وأن (١) مـن العينة بنسبة (٠,٨٠%) كانت رتبته رائـد، وأن (١٠) مـن العينـة بنسـبة (٨,٥٠%) لم يجيبوا على هذا السؤال، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يوضح الرتبة العسكرية لدى العاملين بالمرور

الرتبـــة	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
جندي	١٨	١٥,٣٠ %
جندي أول	٢١	١٧,٨٠ %
عريف	١٨	١٥,٣٠ %
رقيب	١٦	١٣,٦٠ %
رقيب أول	٧	٥,٩٠ %
وكيل رقيب	١٧	١٤,٤٠ %
ملازم	١	٠,٨٠ %
ملازم أول	٤	٣,٤٠ %
نقيب	٥	٨,٥٠ %
رائد	١	٠,٨٠ %
لم يجيبوا على السؤال	١٠	٨,٥٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

وبالنسبة عن مدى الرضا عن المناخ التنظيمي في العمل وجد أن (٥٥) من العينة بنسبة (٤٦,٦٠%) أن العمل لديهم غير مرضـي، وأن (٦٣) مـن

العينة بنسبة (٥٣,٤٠%) أن العمل لديهم مرضي، والجدول التالي يوضـح ذلك:

جدول يوضح مدى الرضا عن المناخ التنظيمي في العمل لدى العاملين بالمرور

مـــدى الرضا	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
غير مرضي	٥٥	٤٦,٦٠ %
مرضي	٦٣	٥٣,٤٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

ثانياً: استبانة الضغوط النفسية

جدول يوضح أسباب المعاناة للضغوط النفسية ومداها على العاملين بالمرور:

م	أسباب المعاناة		مدى المعاناة		المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أعاني	أعاني				
١	بسبب عدم إعطائي فرصة لإكمال دراستي	ك	٦٢	٥٦	١١٨	١,٤٧	٠,٥٠	٢٤
		%	٥٢,٥	٤٧,٥	١٠٠	٧٣,٣		
٢	بسبب قلة خبرتي في العمل الموكل إلي	ك	٨٢	٣٦	١١٨	١,٣١	٠,٤٦	٣١
		%	٦٩,٥	٣٠,٥	١٠٠	٦٥,٣		
٣	بسبب عدم التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلي آخر	ك	٤٦	٧٢	١١٨	١,٦١	٠,٤٨	٩
		%	٣٩	٦١	١٠٠	٨٠,٥		
٤	بسبب كثرة العمل الموكل إلي القيام به	ك	٥٩	٥٩	١١٨	١,٥٠	٠,٥٠	١٩
		%	٥٠	٥٠	١٠٠	٧٥		
٥	بسبب قيامي بمهام وأعمال غير ضرورية ولا تتعلق بالعمل	ك	٦٠	٥٨	١١٨	١,٤٩	٠,٥٠	٢١
		%	٥٠,٨	٤٩,٢	١٠٠	٧٤,٦		
٦	بسبب عدم معرفتي بكيفية أداء العمل الموكل إلي القيام به	ك	٨٦	٣٢	١١٨	١,٢٧	٠,٤٤	٣٢
		%	٧٢,٩	٢٧,١	١٠٠	٦٣,٦		
٧	بسبب عدم رغبتي في أداء العمل الموكل إلي	ك	٩٠	٢٨	١١٨	١,٢٤	٠,٤٢	٣٣
		%	٧٦,٣	٢٣,٧	١٠٠	٦١,٩		
٨	بسبب محدودية مجال عملي ودقة تخصصي	ك	٧٢	٤٦	١١٨	١,٣٩	٠,٤٨	٢٨
		%	٦١	٣٩	١٠٠	٦٩,٥		
٩	بسبب عدم قناعتي بالأساليب التي ينفذ فيها العمل	ك	٤٧	٧١	١١٨	١,٦٠	٠,٤٩	١١
		%	٣٩,٨	٦٠,٢	١٠٠	٨٠,١		
١٠	بسبب وجود سياسات وطرق عمل وتوجيهات متعارضة	ك	٤٥	٧٣	١١٨	١,٦٢	٠,٤٨	٧
		%	٣٨,١	٦١,٩	١٠٠	٨٠,٩		
١١	بسبب عدم وضوح طبيعة عملي	ك	٥٧	٦١	١١٨	١,٥٢	٠,٥٠	١٨
		%	٤٨,٣	٥١,٧	١٠٠	٧٥,٨		
١٢	بسبب عدم وضوح حدود مسئولياتي وسلطاتي في وظيفتي	ك	٤٧	٧١	١١٨	١,٦٠	٠,٤٩	١١
		%	٣٩,٨	٦٠,٢	١٠٠	٨٠,١		
١٣	بسبب نقص المعلومات لاتخاذ القرارات	ك	٥٢	٦٦	١١٨	١,٥٦	٠,٤٩	١٣
		%	٤٤,١	٥٥,٩	١٠٠	٧٨		
١٤	بسبب عدم حصولي على الترقية	ك	٢٤	٩٤	١١٨	١,٨٠	٠,٤٠	٣
		%	٢٠,٣	٧٩,٧	١٠٠	٨٩,٨		
١٥	بسبب عدم منحي فرصاً للتدريب أو	ك	٢٢	٩٦	١١٨	١,٨١٤	٠,٣٩	١

م	أسباب المعاناة		مدى المعاناة		المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أعاني	أعاني				
	التطوير	%	١٨,٦	٨١,٤	١٠٠	٩٠,٧		
١٦	بسبب عدم منحي فرصاً لتحمل مسئوليات اكبر	ك	٥٥	٦٣	١١٨	١,٥٣	٠,٥٠	١٧
		%	٤٦,٦	٥٣,٤	١٠٠	٧٦,٧		
١٧	بسبب قرب إحالتي على التقاعد وما سأفقده من مناصب ومزايا	ك	٧٢	٤٦	١١٨	١,٣٩	٠,٤٨	٢٨
		%	٦١	٣٩	١٠٠	٦٩,٥		
١٨	بسبب تعدد رؤسائي	ك	٥٩	٥٩	١١٨	١,٥٠	٠,٥٠	١٩
		%	٥٠	٥٠	١٠٠	٧٥		
١٩	بسبب وجود تنافس بين الزملاء في العمل	ك	٧٨	٤٠	١١٨	١,٣٤	٠,٤٧	٣٠
		%	٦٦,١	٣٣,٩	١٠٠	٦٦,٩		
٢٠	بسبب إتباع أسلوب المركزية في إدارتي	ك	٤٦	٧٢	١١٨	١,٦١	٠,٤٨	٩
		%	٣٩	٦١	١٠٠	٨٠,٥		
٢١	بسبب روتين العمل في إدارتي	ك	٣٩	٧٩	١١٨	١,٦٧	٠,٤٧	٥
		%	٣٣,١	٦٦,٩	١٠٠	٨٣,٥		
٢٢	بسبب الأسلوب المتشدد للإدارة	ك	٥٤	٦٤	١١٨	١,٥٤	٠,٥٠	١٦
		%	٤٥,٨	٥٤,٢	١٠٠	٧٧,١		
٢٣	بسبب عدم إعطائي فرصة لإبداء الرأي في أمور العمل	ك	٤٥	٧٣	١١٨	١,٦٢	٠,٤٨	٧
		%	٣٨,١	٦١,٩	١٠٠	٨٠,٩		
٢٤	بسبب عدم معرفتي بنتائج ما أقوم به من أعمال	ك	٦٤	٥٤	١١٨	١,٤٦	٠,٥٠	٢٦
		%	٥٤,٢	٤٥,٨	١٠٠	٧٢,٩		
٢٥	بسبب عدم منحي الفرصة لأداء دور رئيسي المباشر حين عدم تواجده	ك	٦٠	٥٨	١١٨	١,٤٩	٠,٥٠	٢١
		%	٥٠,٨	٤٩,٢	١٠٠	٧٤,٦		
٢٦	بسبب عدم وجود علاقات مودة وألفة مع الزملاء	ك	٦٠	٥٨	١١٨	١,٤٩	٠,٥٠	٢١
		%	٥٠,٨	٤٩,٢	١٠٠	٧٤,٦		
٢٧	بسبب وجود صراع بين الزملاء في العمل	ك	٦٤	٥٤	١١٨	١,٤٦	٠,٥٠	٢٦
		%	٥٤,٢	٤٥,٨	١٠٠	٧٢,٩		
٢٨	بسبب عدم كفاية مرتبي الشهري	ك	٢٤	٩٤	١١٨	١,٨٠	٠,٤٠	٣
		%	٢٠,٣	٧٩,٧	١٠٠	٨٩,٨		
٢٩	بسبب عدم منحي مكآفات مادية أو	ك	٢٣	٩٥	١١٨	١,٨٠٥	٠,٣٩	٢

م	أسباب المعاناة		مدى المعاناة		المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
			لا أعاني	أعاني				
	معنوية	%	١٩,٥	٨٠,٥	١٠٠	٩٠,٣		
٣٠	بسبب عدم ملائمة الإضاءة والتكييف في مكان العمل	ك	٦٣	٥٥	١١٨	١,٤٧	٠,٥٠	٢٤
		%	٥٣,٤	٤٦,٦	١٠٠	٧٣,٣		
٣١	بسبب تلوث جو العمل بالأتربة والروائح وغيرها	ك	٥٢	٦٦	١١٨	١,٥٦	٠,٤٩	١٣
		%	٤٤,١	٥٥,٩	١٠٠	٧٨		
٣٢	بسبب ازدحام المكاتب بالموظفين	ك	٤٢	٧٦	١١٨	١,٦٤	٠,٤٨	٦
		%	٣٥,٦	٦٤,٤	١٠٠	٨٢,٢		
٣٣	بسبب عدم ملاءمة موقع العمل	ك	٥٣	٦٥	١١٨	١,٥٥	٠,٤٩	١٥
		%	٤٤,٩	٥٥,١	١٠٠	٧٧,٥		
المتوسط الحسابي العام = ١,٥٤ وبنسبة (٧٦,٨%) وانحراف معياري = ٠,٤٨								

أ-التحليل الأولي للبيانات

١. بسبب عدم إعطائي فرصة لإكمال دراستي: وجد أن (٥٦) من العينة بنسبة (٤٧,٥٠%) يعانون من ذلك، وأن (٦٢) من العينة ونسبة (٥٢,٥٠%) لا يعانون من ذلك.

٢. بسبب قلة خبرتي في العمل الموكل إلى: وجد أن (٣٦) من العينة بنسبة (٣٠,٥٠%) أنهم يعانون من ذلك، وأن (٨٢) من العينة بنسبة (٦٩,٥٠%) لا يعانون من ذلك.

٣. بسبب عد التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلى آخر: وجد أن (٧٢) من العينة بنسبة (٦١%) يعانون من ذلك، وأن (٤٦) من العينة بنسبة (٣٩%) لا يعانون من ذلك.

٤. بسبب كثرة العمل الموكل إلى القيام به: وجد أن (٥٩) من العينة بنسبة (٥٠%) يعانون من ذلك، أن (٥٩) من العينة بنسبة (٥٠%) لا يعانون من ذلك.

٥. بسبب قيامي بمهام وأعمال غير ضرورية ولا تتعلق بالعمل: وجـد أن (٥٨) من العينة بنسبة (٤٩,٢٠%) يعانون من ذلك، وأن (٦٠) مـن العينة بنسبة (٥٠,٨٠%) يعانون من ذلك.

٦. بسبب عدم معرفتي بكيفية أداء العمل الموكل إلى القيام به: وجـد أن (٣٢) من العينة بنسبة (٢٧,١٠%) يعانون من ذلك، وأن (٨٦) مـن العينة بنسبة (٧٢,٩٠%) لا يعانون من ذلك.

٧. بسبب عدم رغبتي في أداء العمل الموكل إلى: وجـد أن (٢٨) مـن العينة بنسبة (٢٣,٧٠%) يعانون من ذلك، وأن (٩٠) من العينة بنسبة (٧٦,٣٠%) لا يعانون من ذلك.

٨. بسبب محدودية مجال عملي ودقة تخصصي: وجد أن (٤٦) من العينة بنسبة (٣٩%) يعانون من ذلك، وأن (٧٢) من العينة بنسبة (٦١%) لا يعانون من ذلك.

٩. بسبب عدم قناعتي بالأساليب التي ينفذ فيها العمل: وجد أن (٧١) مـن العينة بنسبة (٦٠,٢٠%) يعانون من ذلك، وأن (٤٧) من العينة بنسبة (٣٩,٨٠%) لا يعانون من ذلك.

١٠. بسبب وجود سياسات وطرق عمل وتوجهات متعارضـة: وجـد أن (٧٣) من العينة بنسبة (٦١,٩٠%) يعانون من ذلك، وأن (٤٥) من العينة بنسبة (٣٨,١٠%) لا يعانون من ذلك.

١١. بسبب عدم وضوح طبيعة عملي: وجد أن (٦١) من العينـة بنسـبة (٥١,٧٠%) يعـانون مـن ذلـك، وأن (٥٧) مـن العينـة بنسـبة (٤٨,٣٠%) لا يعانون من ذلك.

١٢. بسبب عدم وضوح حدود مسئولياتي وسلطاتي في وظيفتي: وجد أن (٧١) من العينة بنسبة (٦٠,٢٠%) يعانون من ذلك، وأن (٤٧) من العينة بنسبة (٣٩,٨٠%) لا يعانون من ذلك.

١٣. بسبب نقص المعلومات لاتخاذ القرارات: وجد أن (٦٦) من العينة بنسبة (٥٥,٩٠%) يعانون من ذلك، وأن (٥٢) من العينــة بنســبة (٤٤,١٠%) لا يعانون من ذلك.

١٤. بسبب عدم حصولي على الترقية: وجد أن (٩٤) من العينــة بنســبة (٧٩,٧٠%) يعــانون مــن ذلــك، وأن (٢٤) مــن العينــة بنســبة (٢٠,٣٠%) لا يعانون من ذلك.

١٥. بسبب عدم منحي فرصاً للتدريب أو التطوير: وجــد أن (٩٦) مــن العينة بنسبة (٨١,٤٠%) يعانون من ذلك، وأن (٢٢) مــن العينــة بنسبة (١٨,٦٠%) لا يعانون من ذلك.

١٦. بسبب عدم منحي فرصاً لتحمل مسؤولية أكبر: وجد أن (٦٣) مــن العينة بنسبة (٥٣,٤٠%) يعانون من ذلك، وأن (٥٥) مــن العينــة بنسبة (٤٦,٦٠%) لا يعانون من ذلك.

١٧. بسبب قرب إحالتي على التقاعد وما سأفقده من مناصب ومزايا: وجد أن (٤٦) من العينة بنسبة (٣٩%) يعانون من ذلك، وأن (٧٢) مــن العينة بنسبة (٦١%) لا يعانون من ذلك.

١٨. بسبب تعدد رؤسائي: وجد أن (٥٩) من العينة بنسبة (٥٠%) يعانون من ذلك، وأن (٥٩) من العينة بنسبة (٥٠%) لا يعانون من ذلك.

١٩. بسبب وجود تنافس بين الزملاء في العمل: وجد أن (٤٠) من العينة بنسبة (٣٣,٩٠%) يعانون من ذلك، وأن (٧٨) من العينــة بنســبة (٦٦,١٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٠. بسبب إتباع أسلوب المركزية في إدارتي: وجد أن (٧٢) من العينـة بنسبة (٦١%) يعانون من ذلك، وأن (٤٦) من العينة بنسبة (٣٩%) لا يعانون من ذلك.

٢١. بسبب روتين العمل في إدارتي: وجد أن (٧٩) مـن العينـة بنسـبة (٦٦,٩٠%) يعـانون مـن ذلـك، وأن (٣٩) مـن العينـة بنسـبة (٣٣,١٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٢. بسبب الأسلوب المتشدد للإدارة: وجد أن (٦٤) من العينـة بنسـبة (٥٤,٢٠%) يعـانون مـن ذلـك، وأن (٥٤) مـن العينـة بنسـبة (٤٥,٨٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٣. بسبب عدم إعطائي فرصة لإبداء الرأي في أمور العمـل: وجـد أن (٧٣) من العينة بنسبة (٦١,٩٠%) يعانون من ذلك، وأن (٤٥) من العينة بنسبة (٣٨,١٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٤. بسبب عدم معرفتي بنتائج ما أقوم به من أعمال: وجد أن (٥٤) من العينة بنسبة (٤٥,٨٠%) يعانون من ذلك، وأن (٦٤) مـن العينـة بنسبة (٥٤,٢٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٥. بسبب عدم منحي الفرصة لأداء دور رئيسي المباشـر حـين عـدم تواجده: وجد أن (٥٤) من العينة بنسبة (٤٩,٢٠%) يعـانون مـن ذلك، وأن (٦٠) من العينة بنسبة (٥٠,٨٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٦. بسبب عدم وجود علاقات مودة وألفة في العمل: وجد أن (٥٨) مـن العينة بنسبة (٤٩,٢٠%) يعانون من ذلك، وأن (٦٠) مـن العينـة بنسبة (٥٠,٨٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٧. بسبب وجود صراع بين الزملاء في العمل: وجد أن (٥٤) من العينة بنسبة (٤٥,٨٠%) يعانون من ذلك، وأن (٦٤) من العينـة بنسـبة (٥٤,٢٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٨. بسبب عدم كفاية مرتبي الشهري: وجد أن (٩٤) من العينـة بنسـبة (٧٩,٧٠%) يعـانون مـن ذلـك، وأن (٢٤) مـن العينـة بنسـبة (٢٠,٣٠%) لا يعانون من ذلك.

٢٩. بسبب عدم منحي مكافآت مادية أو معنوية: وجد أن (٩٥) من العينة بنسبة (٨٠,٥٠%) يعانون من ذلك، وأن (٢٣) من العينـة بنسـبة (١٩,٥٠%) لا يعانون من ذلك.

٣٠. بسبب عدم ملائمة الإضاءة والتكييف في مكان العمل: وجد أن (٥٥) من العينة بنسبة (٤٦,٦٠%) يعانون من ذلك، وأن (٦٣) من العينة بنسبة (٥٣,٤٠%) لا يعانون من ذلك.

٣١. بسبب تلوث جو العمل بالأتربة والروائح وغيرها: وجد أن (٦٦) من العينة بنسبة (٥٥,٩٠%) يعانون من ذلك، وأن (٥٢) مـن العينـة بنسبة (٤٤,١٠%) لا يعانون من ذلك.

٣٢. بسبب ازدحام المكاتب بالموظفين: وجد أن (٧٦) من العينة بنسـبة (٦٤,٤٠%) يعـانون مـن ذلـك، وأن (٤٢) مـن العينـة بنسـبة (٣٥,٦٠%) لا يعانون من ذلك.

٣٣. بسبب عدم ملائمة موقع العمل: وجـد أن (٦٥) مـن العينـة بنسـبة (٥٥,١٠%) يعانون من ذلك، وأن (٥٣) مـن العينـة بنسـبة (٤٤,٩%) لا يعانون من ذلك.

<u>ب- ترتيب أسباب المعاناة</u>

يتضح من الجدول السابق الذي يوضح أسباب المعاناة للضغوط النفسية ومداها على العاملين بالمرور ما يلي :

١. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم منح الفرص للتدريب أو التطوير يأتي بالمرتبة الأولى من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٨١٤) وبنسبة (٩٠,٧%).

٢. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم منح مكآفات مادية أو معنوية يأتي بالمرتبة الثانية من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٨٠٥) وبنسبة (٩٠,٣%).

٣. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم حصولهم على الترقية وعدم كفاية المرتب الشهري يأتي بالمرتبة الثالثة من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٨٠) وبنسبة (٨٩,٨%).

٤. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن روتين العمل في الإدارة يأتي بالمرتبة الخامسة من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٦٧) وبنسبة (٨٣,٥%).

٥. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن ازدحام المكاتب بالموظفين يأتي بالمرتبة السادسة من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٦٤) وبنسبة (٨٢,٢%).

٦. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن السياسات وطرق العمل والتوجيهات المتعارضة وعدم إعطاء فرص لإبداء الرأي في أمور العمل تأتي بالمرتبة السابعة من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٦٢) وبنسبة (٨٠,٩%).

٧. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلي آخر وكذلك إتباع أسلوب المركزية في الإدارة يأتي بالمرتبة التاسعة من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٦١) وبنسبة (٨٠,٥%).

٨. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم قناعتهم بالأساليب التي ينفذ فيها العمل وعدم وضوح حدود مسئوليات وسلطات في الوظيفة يـأتي بالمرتبة الحـادي عشـر مـن حيـث المعانـاة بمتوسـط حسـابي (١,٦٠) وبنسبة (٨٠,١%).

٩. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن نقص المعلومات لاتخاذ القرارات وتلوث جو العمل بالأتربة والروائح وغيرها تأتي بالمرتبة الثالثة عشر من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٥٦) وبنسبة (٧٨ %).

١٠. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم ملاءمـة موقـع العمـل يـأتي بالمرتبة الخامسة عشر من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٥٥) وبنسبة (٧٧,٥%).

١١. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن الأسـلوب المتشـدد لـلإدارة يـأتي بالمرتبة السادسة عشر من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٥٤) وبنسبة (٧٧,١%).

١٢. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم منح فرصاً لتحمـل مسـئوليات اكبر يأتي بالمرتبة السابعة عشر من حيـث المعانـاة بمتوسـط حسـابي (١,٥٣) وبنسبة (٧٦,٧%).

١٣. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم وضوح طبيعـة العمـل تـأتي بالمرتبة الثامنة عشر من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٥٢) وبنسـبة (٧٥,٨%).

١٤. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن كثرة العمل الموكل لهـم القيـام بـه وتعدد رؤسائهم تأتي بالمرتبة التاسعة عشر من حيث المعانـاة بمتوسـط حسابي (١,٥٠) وبنسبة (٧٥%).

١٥. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن قيامهم بمهام وأعمال غير ضـرورية ولا تتعلق بالعمل وعدم منحهم الفرصة لأداء دور الرئيس المباشـر حـين عدم تواجده وعدم وجود علاقات مودة وألفة مع الزملاء تـأتي بالمرتبـة

الحادية والعشرون من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٤٩) وبنسـبة (٧٤,٦%).

١٦. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم إعطاء الفرصة لإكمال الدراسة وعدم ملائمة الإضاءة والتكييف في مكان العمل تأتي بالمرتبـة الرابعـة والعشرون من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٤٧) وبنسبة(٧٣,٣%).

١٧. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم معرفتهم بنتائج ما يقومـون به من أعمال ووجود صراع بين الزملاء في العمل تـأتي بالمرتبـة السادسة والعشرون من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٤٦) وبنسبة (٧٢,٩%).

١٨. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن محدودية مجال عملهـم ودقـة تخصصهم وقرب إحالتهم للتقاعد وما سيفقدونه من مناصـب ومزايـا تأتي بالمرتبة الثامنة والعشرون من حيث المعاناة بمتوسـط حسـابي (١,٣٩) وبنسبة (٦٩,٥%).

١٩. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن وجود تنافس بين الـزملاء فـي العمل تأتي بالمرتبة الثلاثون من حيـث المعانـاة بمتوسـط حسـابي (١,٣٤) وبنسبة (٦٦,٩%).

٢٠. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن قلة الخبرة في العمـل الموكـل إليهم تأتي بالمرتبة الحادية والثلاثون من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٣١) وبنسبة (٦٥,٣%).

٢١. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم المعرفة بكيفية أداء العمـل الموكل إليهم القيام به تأتي بالمرتبة الثانية والثلاثون من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٢٧) وبنسبة (٦٣,٦%).

٢٢. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن عدم الرغبـة فـي أداء العمـل الموكل إليهم تأتي بالمرتبة الثالثة والثلاثون من حيث المعاناة بمتوسط حسابي (١,٢٤) وبنسبة (٦١,٩%).

نستنتج من إجابات العاملين بالمرور أن هناك ضغوط نفسية لديهم بمتوسط حسابي عام بلغ (١,٥٤) وبنسبة قدرها (٧٦,٨%) وارتفـاع الانحـراف المعياري العام لمحور إجابات العاملين والذي بلغ (٠,٤٨) يدل على التشتت البسيط في الإجابات.

ثالثاً: استبانة مفهوم الذات:

المجموعة الأولى: أجاب (٩٠) من العينة بنسبة (٧٦,٣٠%) علـى أنهـم دائمـاً يعطون نصائح للآخرين، وأن (٢٣) من العينة بنسبة (١٩,٥٠%) أجـابوا أنهـم يشعرون أن الناس من حولهم يهتمون بهم، بينما أجاب (٥) مـن العينـة بنسـبة (٤,٢٠%) أنهم أشخاص مهمين للغاية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الأولى

مفهوم الـذات	التكرار	النسبة المئوية (%)
دائما أعطي نصائحي للآخرين	٩٠	٧٦,٣٠ %
أشعر بأنني شخص مهم للغاية	٥	٤,٢٠ %
أشعر أن الناس من حولي يهتمون بي	٢٣	١٩,٥٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة الثانية: أجاب (٥٧) من العينـة بنسـبة (٤٨,٣٠%) أنهـم أشـخاص متعاونون، وأن (٥٦) من العينة بنسبة (٤٧,٥٠%) أجابوا أنهم يرغبون في أنهـم يكونون محبوبين من الآخرين، بينما أجاب (٥) من العينة بنسبة (٤,٢٠%) أنهـم يتفقون مع كل ما يقولوه الآخرون من حولهم، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الثانية

مفهـــوم الذات	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
أشعر بأنني إنسان متعاون	٥٧	٤٨,٣٠ %
أرغب في أن أكون محبوباً من الآخرين	٥٦	٤٧,٥٠ %
أتفق مع كل ما يقوله الآخرون من حولي	٥	٤,٢٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة الثالثة: أجاب (٥٧) من العينة بنسبة (٤٨,٣٠%) أنهم يراعـون شعور الآخرين، وأن (٣٨) من العينة أجابوا أنهم يشعرون بأنهم يترفقون بمن حولهم وأنهم أصحاب قلب حنون، بينما أجـاب (٢٣) مـن العينـة بنسـبة (١٩,٥٠%) أنهم يشعرون بأنهم يخضعون أنفسهم كثيراً لمشاعر الآخـرين، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الثالثة

مفهـوم الذات	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
أراعي شعور الآخرين	٥٧	٤٨,٣٠ %
أشعر بأنني أترفق بمن حولي وصاحب قلب حنون	٣٨	٣٢,٢٠ %
أشعر بأنني أخضع نفسي كثيراً لمشاعر الآخرين	٢٣	١٩,٥٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة الرابعة: أجاب (٨٣) من العينة بنسـبة (٧٠,٣٠%) فـي أنهـم يستمتعون عندما يكلفون بإنجاز أشياء مهمة، وأن (٢٤) من العينـة بنسـبة (١٧,٨٠%) أجابوا أنهم يشعرون بأنهم رؤساء جيدين، بينما أجاب (١١) من العينة بنسبة (٩,٣٠%) أنهم يشعرون بالميل إلى السـيطرة والرغبـة فـي إخضاع من يتعاملون معهم إلى حد كبير، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الرابعة

مفهوم الذات	التكـرار	النسبة المئوية (%)
أستمتع عندما أكلف بإنجاز أشياء معينة	٨٣	٧٠,٣٠ %
أشعر بأنني رئيس جيد	٢٤	٢٠,٣٠ %
أشعر بأنني أميل إلى السيطرة والرغبة في إخضاع من أتعامل معهم إلى حد كبير	١١	٩,٣٠ %
المجموع	**١١٨**	**١٠٠ %**

المجموعة الخامسة: أجاب (٩١) من العينة بنسبة (٧٧,١٠%) أنهم يشعرون أنهم موضع ثقة من الآخرين، وأن (٢١) من العينة بنسبة (١٧,٨٠%) أجابوا أنهم يفضلون أن يتركوا الناس يصدرون قراراتهم فيما يتعلق بشؤونه، بينمـا أجاب (٦) من العينة بنسبة (٥,١٠%) أنهم يصدقون ما يقولوه النـاس مـن حوله، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الخامسة

مفهوم الذات	التكـرار	النسبة المئوية (%)

أشعر بأنني موضع ثقة من الآخرين	٩١	٧٧,١٠ %
أفضل أن أترك الناس يصدرون قراراتهم فيما يتعلق بشؤوني	٢١	١٧,٨٠ %
أصدق كل ما يقوله الناس من حولي	٦	٥,١٠ %
المجموع	**١١٨**	**١٠٠ %**

المجموعة السادسة: أجاب (٤٣) من العينة بنسبة (٣٦,٤٠%) أنهم أصدقاء لمعظم الناس، وأن (٣٨) من العينة بنسبة (٣٢,٢٠%) أجابوا أنهم يقـدرون ويعتزون بكل فرد من حولهم، بينما أجاب (٣٧) من العينة بنسبة (٣١,٤٠%) أنهم يشعرون بأنهم محبوبون ويفهمهم الناس، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة السادسة

مفهوم الذات	التكـرار	النسبة المئوية (%)
أشعر بأنني صديق لمعظم الناس	٤٣	٣٦,٤٠ %
أشعر بأنني محبوب ويفهمني الناس	٣٧	٣١,٤٠ %
أقدر وأعتز بكل فرد حولي	٣٨	٣٢,٢٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة السابعة: أجاب (٦٩) من العينة بنسبة (٥٨,٥٠%) أنهـم بصـفة عامة يعدون أنفسهم من الأفراد الذين يحبون مساعدة الآخـرين ويعـاونون غيرهم من الناس، وأن (٢٦) من العينة بنسبة (٢٢%) أجابوا أنهم عادة مـا يراعون شؤون الآخرين، بينما أجاب (٢٣) من العينة بنسبة (١٩,٥٠%) أنهم يستشعرون الرضا الذاتي عندما يرضون الناس من حولهم، والجدول التـالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة السابعة

مفهـــوم الذات	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
بصفة عامة أعد نفسي من الأفراد الذين يحبون مساعدة الآخرين ويعاونون غيرهم من الناس	٦٩	٥٨,٥٠ %
عادة ما أراعي شؤون الآخرين	٢٦	٢٢ %
أستشعر الرضا الذاتي عندما أرضي الناس من حولي	٢٣	١٩,٥٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة الثامنة: أجاب (٧٨) من العينة بنسبة (٦٦,١٠%) أنهم يهتمـون بأنفسهم بدرجة عالية، وأن (٣١) من العينة بنسبة (٢٦,٣٠%) أجابوا أنهـم يرغبون دائما في مناقشة الآخرين، بينمـا أجـاب (٩) مـن العينـة بنسـبة (٧,٦٠%) أنهم أحياناً يكونون غير مبالين ولا يشعرون بالآخرين من حولهم، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الثامنة

مفهـــوم الذات	التكـــرار	النسبة المئوية (%)

أهتم بنفسي بدرجة عالية	٧٨	٦٦,١٠ %
أنا إنسان أرغب دائماً في مناقشة الآخرين	٣١	٢٦,٣٠ %
أحياناً أكون غير مبال ولا أشعر بالآخرين من حولي	٩	٧,٦٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة التاسعة: أجاب (١٠٠) مـن العينـة بنسـبة (٨٤,٧٠%) أنهـم صريحين وأمناء مع الناس، وأن (١٢) من العينة بنسبة (١٠,٢٠%) أجـابوا أنهم يقومون بانتقاد الناس الآخرين، بينما أجـاب (٦) مـن العينـة بنسـبة (٥,١٠%) أنهم كثيراً ما يغضبون من الناس ممن حولهم، والجـدول التـالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة التاسعة

مفهـوم الذات	التكـرار	النسبة المئوية (%)
إنني صريح وأمين مع الناس	١٠٠	٨٤,٧٠ %
أقوم بانتقاد الناس الآخرين	١٢	١٠,٢٠ %
كثيراً ما أغضب الناس من حولي	٦	٥,١٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

المجموعة العاشرة: أجاب (٩١) من العينة بنسبة (٧٧,١٠%) أنهم عادة مـا يصرون على المناقشة إذا شعروا بأنهم على صواب فيما يتحدثون عنه، وأن (١٨) من العينة بنسبة (١٥,٣٠%) أجابوا بأنهم في بعض الأحيان يكونـون متمردين ويشعرون بالمرارة تجاه شيء معين، بينما أجاب (٩) مـن العينـة بنسبة (٧,٦٠%) بأنهم يستشعرون ضعف الثقة عندما يشكوهم أحد زملائهـم مع رؤسائهم، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة العاشرة

النسبة المئوية (%)	التكـ ـرار	مفهـ ـوم الذات
٧٧,١٠ %	٩١	عادة ما أصر على المناقشة إذا شعرت بأنني على صواب فيما أتحدث عنه
٧,٦٠ %	٩	أستشعر ضعف الثقة عندما يشكوني أحد زملائي مع رؤسائي
١٥,٣٠ %	١٨	في بعض الأحيان أكون متمرداً وأشعر بالمرارة تجاه شيء معين
١٠٠ %	١١٨	المجموع

المجموعة الحادية عشر: أجاب (٦٣) من العينة بنسبة (٥٣,٤٠%) بأنهم أناس يحترمون ذاتهم، وأن (٣٧) من العينة ونسبة (٣١,٤٠%) أجابوا بأنهم فخـورين بأنفسهم ومقتنعون بذاتهم، بينما أجاب (١٨) من العينة ونسـبة (١٥,٣٠%) أنهـم يشعرون بالاستقلالية وتقدير ذاتهم، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الحادية عشر

النسبة المئوية (%)	التكـ ـرار	مفهوم الـ ـ ـذات
٥٣,٤٠ %	٦٣	إنني إنسان أحترم ذاتي
١٥,٣٠ %	١٨	أشعر بالاستقلالية وتقدير ذاتي
٣١,٤٠ %	٣٧	إنني فخور بنفسي ومقتنع بذاتي
١٠٠ %	١١٨	المجموع

المجموعة الثانية عشر: أجاب (٦٨) من العينة بنسـبة (٥٧,٦٠%) بـأنهم يتصفون بالحزم ولكنهم يشعرون بالاعتدال في علاقاتهم مع الناس الآخـرين، وأن (٢٦) من العينة بنسبة (٢٢%) أجابوا بأن لديهم القدرة على الاقتـراب وإيجاد علاقات مع الناس الآخرين إذا اقتضت الضرورة، بينما أجـاب (٢٤) من العينة بنسبة (٢٠,٣٠%) أنهم لا يقدرون على كظم الغيظ وقلـة الصـبر عند مواجهة الخطأ من الآخرين، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول يبين مفهوم الذات للمجموعة الثانية عشر

مفهوم الذات	التكـــرار	النسبة المئوية (%)
أتصف بالحزم ولكنني أشعر بالاعتدال في علاقاتي مع الناس الآخرين	٦٨	٥٧,٦٠ %
لدي القدرة على الاقتراب وإيجاد علاقات مع الناس الآخرين إذا اقتضت الضرورة	٢٦	٢٢ %
لا أقدر على كظم الغيظ وقلة الصبر عند مواجهة الخطأ من الآخرين	٢٤	٢٠,٣٠ %
المجموع	١١٨	١٠٠ %

جدول يبين المتوسط الحسابي والنسب المئوية والانحراف المعياري لمجموعات مفهوم الذات

مفهوم الذات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية %	الانحراف المعياري	الترتيب
المجموعة الأولى	١,٤٣	٤٧,٧	٠,٨٠	٧
المجموعة الثانية	١,٥٦	٥٢	٠,٥٨	٦
المجموعة الثالثة	١,٧١	٥٧,١	٠,٧٧	٣
المجموعة الرابعة	١,٣٩	٤٦,٣	٠,٦٥	٩
المجموعة الخامسة	١,٢٨	٤٢,٧	٠,٥٥	١١

المجموعة السادسة	١,٩٦	٦٥,٣	٠,٨٣	١
المجموعة السابعة	١,٦١	٥٣,٧	٠,٨٠	٥
المجموعة الثامنة	١,٤٢	٤٧,٢	٠,٦٣	٨
المجموعة التاسعة	١,٢٠	٤٠,١	٠,٥٢	١٢
المجموعة العاشرة	١,٣٨	٤٦	٠,٧٤	١٠
المجموعة الحادية عشر	١,٧٨	٥٩,٣	٠,٩٠	٢
المجموعة الثانية عشر	١,٦٣	٥٤,٢	٠,٨٠	٤
المتوسط الحسابي العام = ١,٥٣ وبنسبة ٥١%، الانحراف المعياري = ٠,٧١				

يتضح من الجدول السابق الذي يوضح مفهوم الذات لدى العاملين بالمرور ما يلي :

١. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة السادسة تأتي بالمرتبة الأولي من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٩٦) وبنسبة (٦٥,٣%) .

٢. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الحادية عشر تأتي بالمرتبة الثانية من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٧٨) وبنسبة (٥٩,٣%).

٣. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الثالثة تأتي بالمرتبة الثالثة من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٧١) وبنسبة (٥٧,١%).

٤. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الثانية عشر تأتي بالمرتبة الرابعة من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٦٣) وبنسبة (٥٤,٢%).

٥. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة السابعة تأتي بالمرتبة الخامسة من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٦١) وبنسبة (٥٣,٧%).

٦. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الثانية تأتي بالمرتبـة السادسة من حيث مفهوم الذات بمتوسـط حسـابي (١,٥٦) وبنسـبة (٥٢%).

٧. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الاولى تأتي بالمرتبـة السابعة من حيث مفهوم الذات بمتوسـط حسـابي (١,٤٣) وبنسـبة (٤٧,٧%).

٨. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الثامنة تأتي بالمرتبـة الثامنة من حيث مفهوم الـ ذات بمتوسـط حسـابي (١,٤٢) وبنسـبة (٤٧,٢%).

٩. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الرابعة تأتي بالمرتبـة التاسعة من حيث مفهوم الذات بمتوسـط حسـابي (١,٣٩) وبنسـبة (٤٦,٣%).

١٠. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة العاشرة تأتي بالمرتبة العاشرة من حيث مفهوم الذات بمتوسـط حسـابي (١,٣٨) وبنسـبة (٤٦%).

١١. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة الخامسة تأتي بالمرتبة الحادية عشر من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٢٨) وبنسبة (٤٢,٧%).

١٢. أظهرت إجابات العاملين بالمرور أن المجموعة التاسعة تأتي بالمرتبة الثانية عشر من حيث مفهوم الذات بمتوسط حسابي (١,٢٠) وبنسـبة (٤٠,١%).

نستنتج من إجابات العاملين بالمرور أن مفهوم الذات يتحقـق لـديهم وذلك بمتوسط حسابي عام بلغ (١,٥٣) وبنسبة قدرها (٥١%) وارتفاع

الانحراف المعياري العام لمحور إجابات العاملين والبـالغ (٠,٧١) يـدل على التشتت البسيط في الإجابات.

تأثير البيانات الأولية بالضغوط النفسية

العمر مع الضغوط النفسية:

من إجابات المبحوثين وجد أن العمر يؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طرديا أي انه كلما زاد العمر زادت الضغوط النفسـية على العامل بالمرور وذلك في الأسباب التالية: قرب الإحالة على التقاعد وما سيفقده من مناصب حيث بلغ معامل الارتبـاط (٠,٢٩٣)، أتبـاع أسـلوب المركزية في الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٨٣)، عـدم ملائمـة موقع العمل حيث بلـغ معامـل الارتبـاط (٠,٢٣٧)، ازدحـام المكاتـب بالموظفين حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٢٨)، تلوث جو العمـل بالأتربـة والروائح وغيرها حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٨٢)، بينما يؤثر العمـر على الضغوط النفسية تأثيراً عكسياً أي انه كلما زاد العمر قلـت الضـغوط النفسية على العامل بالمرور وذلك في الأسباب التالية: عدم معرفـة العامـل بالمرور بنتائج ما يقوم به من أعمال حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٥١)، عدم كفاية المرتب الشهري حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٢٢).

الخبرة مع الضغوط النفسية:

من إجابات المبحوثين وجد أن الخبرة تؤثر على الضغوط النفسية للعـاملين بالمرور تأثراً طرديا أي انه كلما زادت الخبرة زادت الضغوط النفسية على العامل بالمرور وذلك في الأسباب التالية: قرب الإحالة على التقاعد ومـا سـيفقده مـن مناصب حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٣٧٦)، عدم ملائمة موقع العمل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٣١٦)، ازدحام المكاتب بالموظفين حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٨٠)،أتباع أسلوب المركزية في الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٦٦)، وجود تنافس بين الزملاء في العمل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٢٦)، تلـوث جو العمل بالأتربة والروائح وغيرها حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢١٦).

الحالة الاجتماعية مع الضغوط النفسية:

من إجابات المبحوثين وجد أن الحالة الاجتماعية تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طرديا أي انه كلما كان عامل المرور متزوج كلما زادت الضغوط النفسية عليه وذلك في السبب التالي: قرب الإحالة على التقاعد وما سيفقده من مناصب حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٢٨)، بينما تؤثر الحالة الاجتماعية على الضغوط النفسية تأثيراً عكسياً أي انه كلما كان عامل المرور متزوج قلت الضغوط النفسية عليه وذلك في الأسباب التالية: كثرة العمل الموكل لعامل المرور للقيام به حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣٣١)، عدم كفاية المرتب الشهري حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٨٩)، عدم المعرفة بكيفية أداء العمل الموكل إليهم القيام به حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٥٨)، عدم المعرفة بنتائج ما يقومون بع من أعمال حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤١)، الأسلوب المتشدد للإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣٩)، القيام بالمهام الأعمال الغير ضرورية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣٢).

المؤهل مع الضغوط النفسية :

من إجابات المبحوثين وجد أن المؤهل يؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثيراً عكسياً أي انه كلما كان زاد مؤهل عامل المرور قلت الضغوط النفسية عليه وذلك في الأسباب التالية: تعدد الرؤساء حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٩٥)، قلة الخبرة في العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٩٣)، عدم كفاية المرتب الشهري حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٨٤).

طبيعة العمل مع الضغوط النفسية:

من إجابات المبحوثين وجد أن طبيعة العمل تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طرديا أي انه كلما كان عمل عامل المرور ميدانيا

كلما زادت الضغوط النفسية عليه وذلك في السبب التالي: عدم منح الفـرص لأداء دور الرئيس حين عدم تواجده حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٣٩).

الرتبة مع الضغوط النفسية:

من إجابات المبحوثين وجد أن الرتبة تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طرديا أي انه كلما ارتفعت رتبة عامل المـرور كلمـا زادت الضغوط النفسية عليه وذلك في السبب التالي: إتباع أسلوب المركزيـة فـي الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٨٠)، بينمـا تـؤثر الرتبـة علـى الضغوط النفسية تأثيراً عكسياً أي انه كلما زادت رتبة عامل المـرور قلـت الضغوط النفسية عليه وذلك في الأسباب التالية: عدم كفاية المرتب الشـهري حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣٦٣)، عدم المعرفـة بكيفيـة أداء العمـل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٨٠)، عدم الحصـول علـى الترقية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢١٥)، عدم الرغبة في أداء العمـل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٨)، عدم المعرفة بنتائج ما يقومون به من أعمال حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٧).

مدى الرضا عن المناخ التنظيمي في العمل مع الضغوط النفسية:

من إجابات المبحوثين وجد أن الرضا يؤثر علـى الضـغوط النفسـية للعاملين بالمرور وذلك في الأسباب التالية: عدم إعطاء فرصة لإبداء الـرأي في أمور العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣١٤)، عدم ملائمة موقـع العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٩٧)، عدم مـنح فرصـاً لتحمـل

مسئوليات العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٩٤)، تلوث جـو العمـل بالأتربة والروائح وغيرها حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٨٢).

مفهوم الذات مع الضغوط النفسية

المجموعة الأولى:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الأولى تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طرديا وذلك في الأسباب التالية: تعدد الرؤساء حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٦٦)، قلة الخبرة في العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٤١)، كثرة العمل الموكل إليهم القيام به حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٢٣)، محدودية مجال العمل ودقة التخصص حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٢١)، عدم المعرفة بالنتائج ما يقومون به من أعمال حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٠٦)، عدم المعرفة بكيفية أداء العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٩٥)، عدم إعطاء فرص لإكمال الدراسة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٨٧).

المجموعة الثانية:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الثانية تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طرديا وذلك في الأسباب التالية: إتباع أسلوب المركزية في الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٦٤)، روتين العمل في الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٤٥)، تعدد الرؤساء حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٠٦)، كثرة العمل الموكل إليهم القيام به حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٠٦)، عدم معرفة كيفية أداء العمل الموكل إليهم به حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٠٢)، قلة الخبرة في العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٨٨).

المجموعة الثالثة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الثالثة تؤثر علـى الضـغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً عكسياً وذلك في الأسباب التالية: تعدد الرؤساء حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣٣٠)، محدوديـة مجـال العمـل ودقـة التخصص حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٦٥).

المجموعة الرابعة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الرابعة تؤثر علـى الضـغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طردياً وذلك في الأسباب التالية: قلة الخبرة في العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٥٣)، عدم إعطاء فرص لإكمال الدراسة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢١٣)، عـدم ملائمـة موقـع العمل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٠٠)، عدم ملائمة الإضاءة والتكييـف في مكان العمل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٩٧)، عدم الرغبة فـي أداء العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامـل الارتبـاط (٠,٢١٣)، بينمـا تـؤثر المجموعة الرابعة على الضغوط النفسية عكسياً وذلك بالأسباب التالية: عـدم كفاية المرتب الشهري حيث بلـغ معامـل الارتبـاط (-٠,٢١٥)، نقـص المعلومات لاتخاذ القرارات حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٣).

المجموعة الخامسة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الخامسة تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طردياً وذلك في السبب التالي: كثـرة العمـل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٠٠)، بينمـا تـؤثر المجموعـة الخامسة على الضغوط النفسية عكسياً وذلك بالأسباب التالية: روتين العمـل في الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣٢)، عدم منح فرصا للتدريب أو التطوير حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣١)، نقص المعلومات لاتخاذ القرارات حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣١)، عدم مـنح الفـرص لأداء دور الرئيس المباشر حين عـدم تواجـده حيـث بلـغ معامـل الارتبـاط (-٠,٢٢٢)، عدم القناعة بالأساليب التي ينفذ فيها العمل حيث بلغ معامـل

الارتباط (-٠,٢١٦)، الأسلوب المتشدد للإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٨٢).

المجموعة السادسة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة السادسة تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً عكسياً وذلك في الأسباب التالية: عدم ملائمة موقع العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٧٣)، وجود صراع بين الزملاء في العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣٦٤)، الأسلوب المتشدد للإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٥٣)، عدم المعرفة بنتائج ما يقومون به من أعمال حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤١)، ازدحام المكاتب بالموظفين حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣١)، عدم وضوح حدود المسئولية والسلطة في الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٣٠)، قرب الإحالة على التقاعد وما سيفقد من مناصب ومزايا حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢١١)، عدم منح فرصاً لتحمل مسئوليات اكبر حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٩)، عدم إعطاء فرص لإبداء الرأي في أمور العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٩)، عدم منح مكافآت مادية أو معنوية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٦)، عدم ملائمة الإضاءة والتكييف في مكان العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٩٩).

المجموعة السابعة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة السابعة تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً عكسياً وذلك في الأسباب التالية: روتين العمل بالإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٧٧)، نقص المعلومات لاتخاذ القرارات حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٦٤)، عدم وضوح حدود المسئولية والسلطة في الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٦٣)،

عدم منح مكافآت مادية أو معنوية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٢)، عدم كفاية مرتبي الشهري حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٢٢)، عدم الحصول على الترقية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٩٥)، الأسلوب المتشدد بالإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٩٤)، عدم وجود سياسات وطرق عمل وتوجيهات متعرضة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٨٨)، عدم وضوح حدود مسئوليات والسلطات في العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٨٢).

المجموعة الثامنة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الثامنة تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً عكسياً وذلك في الأسباب التالية: روتين العمل بالإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣٩٦)، عدم القناعة بالأساليب التي ينفذ فيها العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٣١٦)، عدم منح مكافآت مادية أو معنوية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٨٧)، إتباع أسلوب المركزية في الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٦)، عدم وضوح حدود المسئوليات والسلطات في الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٢٥)، عدم المعرفة بكيفية أداء العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٢١)، وجود سياسات وطرق عمل وتوجيهات متعرضة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٣)، عدم كفاية المرتب الشهري حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠٢)، نقص المعلومات لاتخاذ القرارات حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٠١)، عدم منح الفرص لأداء دور الرئيس المباشر حين عدم تواجده حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٩١)، عدم ملائمة الإضاءة والتكييف في مكان العمل حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,١٨٥).

المجموعة التاسعة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة التاسعة تؤثر على الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طردياً وذلك في الأسباب التالية: قلة خبرتي

في العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٣٩)، وجود تنـافس بين الزملاء في العمل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٣٩)، تلوث جو العمل بالأتربة والروائح وغيرها حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢١٩)، عدم ملائمة موقع العمل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٩٢)، بينمـا تـؤثر المجموعـة التاسعة على الضغوط النفسية عكسياً وذلك بالأسباب التالية: روتـين العمـل بالإدارة حيث بلغ معامل الارتبـاط (-٠,٢٤٨)، عـدم وضـوح حـدود المسئولية والسلطة في الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢١٧)، عدم الحصول على الترقية حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢١٠).

المجموعة العاشرة:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة العاشرة تؤثر على الضـغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طردياً وذلك في الأسباب التالية: عدم التهيئـة النفسية عند الانتقال من عمل إلى آخر حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٣٢٠)، قرب الإحالة على التقاعد وما سيفقد من مناصب ومزايا حيث بلـغ معامـل الارتباط (٠,٢٩٤)، القيام بمهام وأعمال غير ضرورية ولا تتعلق بالعمـل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٥١)، وجود صراع بين الزملاء في العمـل حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٤١)، قلة الخبرة في العمل الموكل إليهم حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٢٣٢)،)، عدم وضوح حدود المسئوليات والسلطات في الوظيفة حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٨٦)،بينمـا تـؤثر المجموعـة التاسعة على الضغوط النفسية عكسياً وذلك بالسبب التالي: روتين العمل فـي الإدارة حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٨)

المجموعة الحادية عشر:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الحادية عشـر تـؤثر علـى الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً عكسياً وذلك في السبب التالي: عـدم التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلى آخر حيث بلـغ معامـل الارتبـاط (-٠,٢١٦).

المجموعة الثانية عشر:

من إجابات المبحوثين وجد أن المجموعة الثانية عشـر تـؤثر علـى الضغوط النفسية للعاملين بالمرور تأثراً طردياً وذلك في الأسباب التالية: عدم التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلى آخر حيث بلـغ معامـل الارتبـاط (٠,٢٧٩)، القيام بمهام وأعمال غير ضرورية ولا تتعلق بالعمل حيث بلـغ معامل الارتباط (٠,٢٤٦)، وجود صراع بين الزملاء في العمل حيث بلـغ معامل الارتباط (٠,٢١٥)، قرب الإحالة على التقاعد وما سيفقد من مناصب ومزايا حيث بلغ معامل الارتباط (٠,١٩٩).

التوصيـات

يوصي الباحث بما يلي:

- ❖ ضرورة تنمية مفهوم موجب للذات.
- ❖ تهيئة الموظف نفسياً وذهنياً وذلك بإشراكه بدورة تدريبيـة عـن العمل المنتقل إليه حديثاً قبل توجيهه له.
- ❖ منح المجد من الموظفين مكافآت مناسبة ماديه أو معنويـة تقلـيلاً لمعاناتهم وخصوصاً ذوي الأعمال الميدانية.وحثاً لزملائهم لتقـديم المزيد من الأداء.
- ❖ إدخال البعض في دورات مهارات التعامل مع زيادة فرص إلحاق الموظفين في برامج التدريب ومنح الفرصة لمـن يرغـب فـي مواصلة الدراسة.
- ❖ ضرورة الاهتمام بنظام الترقية ومحاولة تطويره حلاً لمشـكلات الجمود الوظيفي ٠

- توفير جميع الإمكانيات المالية والفنية والبشرية المدربة لسـرعة إنجاز الأعمال.
- تأمين التقنية (الحاسب الآلي) المطور من أجل الحصول علـى المعلومات والتعامل مع البيانات في أسرع وقت.
- أن يعمل الرؤساء على الاهتمام بالمشـاركة فـي عمليـة اتخـاذ القرارات، بحيث يتم إشراك المرؤوسين في هذه العمليـة، نظـراً لأهميتها في تحضير الموظفين للقيام بالعمل المطلوب منهم بشكل جيد.
- العمل على تحديد أهداف العمل بدقة وتحديد السلطات والمسئوليات بشكل واضح.

- الاهتمام بتحقيق التوازن في كم المهام المطلوبة من الموظف للقيام بها، بحيث لا تكون أكثر من اللازم أو أقل من اللازم.
- الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية والألفة والمحبـة والتعـاون بـين الموظفين داخل العمل وخارجة من خلال الأنشـطة الاجتماعيـة والثقافية والرياضية.
- الاهتمام بالاتصالات داخل العمل وجعلها أكثر فاعلية بفتح قنوات اتصال رأسية وأفقية تصاعدية وهابطـة بحيـث تسـمح بتـدفق المعلومات والآراء بين الجميع.
- وضع حوافز مادية ومعنوية للموظفين الذين يقدمون أفكاراً جديدة في العمل تساعد على دفع عجلة التحديد إلى الأمام.
- تشجيع المواهب والابتكارات لدى المرؤوسـين ومسـاندة الإدارة العليا لهذه المواهب مع إرجاع الفضل لصـاحبة وتشـجيع روح المبادأة وإتاحة الفرصـة للأفـراد باسـتمرار لتنميـة قـدراتهم الشخصية.
- العمل على تحقيق درجة أكبـر مـن التعـاون بـين الرؤسـاء والمرؤوسين، وبناء علاقات إنسانية جيده، وإيجاد نوع من التعاون

والثقة والمودة والألفة فيما بينهم، بدلاً من الاعتماد علـى نظـام (رتبي) يقوم على أساس العلاقات الرسمية فقط ويلغـي أهميـة دور العلاقات الإنسانية.

المراجــــــــــع

١- أبو طالب، محمد علي: "دراسة مقارنة لمفهوم الذات ومستوى الطموح والتحصيل الدراسي لدى طلاب الصف الثالث الثانوي بقسميه العلمـي والأدبي بمنطقة صبياء "رسالة ماجستير"، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة: ١٩٨٩م.

٢- آل الشيخ، خالد عبد الرحمن حسن: "المتغيرات الشخصية والتنظيميـة وعلاقتها بأداء العالمين في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض، رسالة ماجسـتير غيـر منشـورة، الريـاض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠١م.

٣- آل مشيط، جمال عبد الله: "علاقة المتغيرات الشخصية والتنظيمية بمدى فاعلية وحدات المتابعة الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنيـة، ١٤١٤هـ.

٤- البداينة، ذياب موسى، المرشد إلى كتابـة الرسـائل الجامعيـة، ط١، الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٩٩٩م.

٥- بكر محمد إلياس: "مفهوم الذات والاغتراب لدى طلبة الجامعة، رسـالة دكتوراة الجامعة المستنصرية، بغداد: ١٩٧٩م.

٦- جابر، جابر عبد الحميد: "العلاقة بين تقبل الـذات والتوافـق النفسـي" دراسات نفسية في الشخصية العربية، عالم الكتب، القاهرة ١٩٧٨م.
٧- جرادات، طلال صقر: العلاقة بين درجة التوجه نحو الصحة النفسـية لدى مديري المدارس الثانوية في منطقة عمان وبين مفهوم الذات لديهم، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، الجامعة الأردنية، ١٩٩٥م.
٨- جلال، سعد: "أسس علم الـنفس العـام" مكتبـة المعـارف الحديثـة، الإسكندرية، ١٩٨٠م.
٩- الحربي، عواض محمد: العلاقة بين مفهوم الذات والسـلوك العـدواني لدى الطلاب الصم، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية، الرياض، ١٤٢٤هـ.
١٠- الحفني، عبد المنعم: "موسوعة علم النفس والتحليـل النفسـي" مكتبـة مد بولي، القاهرة، ١٩٧٨م.
١١- حمزة مختار: مبادئ علم النفس، جدة: دار البيان العربي، ط٢، د.ت.
١٢- دويدار، عبد الفتاح، "سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٩٢م.
١٣- الرشودي، محمد عبد الله: مفهوم الذات وعلاقته بالريـاض الـوظيفي، رسالة ماجستير، الرياض: أكاديمية نايف العربيـة للعلـوم الأمنيـة، ١٩٩٧م.
١٤- الرشيد، لولوه صالح، أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى بعـض ذوات الظروف الخاصة والعاديات وعلاقتها ببعض سمات الشخصـية، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، كلية التربية، ١٤٢٠هـ.
١٥- الرشيدي، هارون توفيق: الضغوط النفسية- طبيعتها نظرياتها، مكتبـة الأنجلو المصرية، ١٩٩٩م.
١٦- الرويشدي، سامي صالح: الضغوط النفسية كاستجابة لأحـداث الحيـاة الضاغطة، رسالة ماجسـتير، أكاديميـة نـايف العربيـة، الريـاض، ١٤٢٤هـ.
١٧- زهران، حامد عبد السلام: "علم النفس الاجتماعي"، ط٤، القاهرة: عالم الكتاب، ١٩٧٧م.

١٨- زهران، حامد: التوجيه والإرشاد النفسي: عالم الكتب، ط٤، القـاهرة، ١٩٨٠م.
١٩- سليمان، مؤيد سعيد: "المناخ التنظيمي مفهوم حديث في الفكـر الإداري المعاصر، المجلة العربية للإدارة، المجلد الحادي عشـر العـدد الأول، عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ١٩٨٧م.
٢٠- سيديا، عبد الرحمن المختار: "العلاقة بين مصدر الضغط ومفهوم الذات لدى الطالب الجامعي"، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض: ١٩٨٦م.
٢١- سيز لافي، اندرودي، ومارك جي والأس. السلوك التنظيمـي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض: مطابع معهد الإدارة العامـة، ١٩٩١م.
٢٢- الشهري، علي سعيد: الفروق في أبعاد مفهوم الذات في ضوء المستوى الدراسي لدى المعوقين بصرياً، معهد النور بالرياض، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، ١٩٩٩م.
٢٣- الشناوي، محمد محروس: نظريات الإرشـاد والعـلاج النفسـي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ١٩٩٤م.
٢٤- الصباغ، زهير وآخرون: المناخ التنظيمي في دوائر مدينة إربد وأثـره على اتجاهات العاملين، معهد الإدارة العامة، عمان: الأردن، ١٩٨٢م.
٢٥- الصغير، فهد عثمان: المناخ التنظيمي وأثره على أداء العـاملين فـي الأجهزة الأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٢٣هـ.
٢٦- الطجم، عبد الله عبد الغني، وطلق السواط:، "السلوك التنظيمي" المفاهيم – النظريات – التطبيقات، ط١، دار التوابغ، ١٤١٥هـ.
٢٧- الطريري، عبد الرحمن سليمان: الضغط النفسي – مصادره ومسبباته، مجلة كلية التربية، جامعة الأمارات، ١٩٩٣م.
٢٨- الطريري، عبد الـرحمن سـليمان: الضـغط النفسـي – مفهومـه – وتشخصيه- طرق علاجه ومقاومته، ط١، ١٩٩٤م.

٢٩- الطريري، عبد الرحمن سليمان: المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات، كلية التربية، جامعة قطر، العدد الثامن، ١٩٩١م.
٣٠- عبد الحميد، جابر: نظريات الشخصية، دار النهضة، القاهرة: ١٩٩٠م.
٣١- عبد الفتاح، كاميليا إبراهيم: "مفهوم الذات لدى الشباب"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، الكتاب السنوي الثاني، القاهرة: ١٩٧٤م.
٣٢- عبد الكريم، وقاش: "بناء التفكير الدجماني وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية المرتبطة بتقدير الذات ووجهة الضبط"، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة الملك سعود، الرياض: ١٩٨٦م.
٣٣- العديلي، ناصر محمد: "السلوك الإنساني والتنظيمي"، منظور كلي مقارن، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٩٥م.
٣٤- العساف، صالح حمد: "المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض: العبيكان للطباعة والنشر، ١٩٨٩م.
٣٥- عسكر، علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط٢، ١٤٢٠هـ.
٣٦- العيسى، غزيل سعد عبد الله: "المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة الملك سعود، ١٩٩٦م.
٣٧- الغمري، إبراهيم: "المناخ التنظيمي، الإطار اللازم لتحقيق الفعالية الإدارية، القاهرة: مركز الاستشاريين العرب للإدارة والمشروعات، ١٩٨٣م.
٣٨- غيث، محمد عاطف: "قاموس علم الاجتماع"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة: ١٩٧٩م.
٣٩- فضل الله، فضل الله علي: "نظريات التنظيم الإداري: دراسة تحليلية نقدية، ط٣، دبي: المطبعة العصرية، ١٩٨٨م.
٤٠- فهمي، مصطفى، "الإنسان وصحته النفسية"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٧١م، ص١٦.

٤١- كابل: "الضغوط النفسية والاحتراق النفسي وتأثيرها على عينـة مـن معلمي المدارس الثانوية"، ١٩٨٧م.
٤٢- لاندي، فرانك جي، وجمس آل فار: "قيـاس أداء العمـل، الأسـاليب والنظرية والتطبيق، ترجمة: ربحي محمد الحسن، الريـاض: مطـابع معهد الإدارة العامة، ١٩٨٧م.
٤٣- لطفي، عبد الباسط إبراهيم: "عملية تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين" ، مجلة مركـز البحـوث التربويـة، بجامعة قطر، العدد الخامس، ١٩٩٤م.
٤٤- محمد، لطفي راشد، الاتصالات الإدارية، الرياض، مطابع الفـرزدق، ١٩٩٣م.
٤٥- المغربي، كامل محمد: "السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سـلوك الفـرد والجماعة في التنظيم، ط٢، عمان: دار الفكر، ١٩٩٥م.
٤٦- منصور ، عبد المجيد سيد أحمد: "مفهوم الذات عنـد الكبـار"، مجلـة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية، الرياض: ١٩٨٩م.
٤٧- منصور، طلعت وآخرون: "أسس علم النفس" مكتبة الأنجلو المصـرية، القاهرة: ١٩٧٨م.
٤٨- الموسوي، حسن: "الضغوط النفسية لدى العاملين في مجـال الخدمـة النفسية"، المجلة التربوية، جامعة الكويت، العـدد ٤٧، مجلـد ١٩٩٨، ١٢م.
٤٩- المير، عبد الرحيم علي: "العلاقة بين ضغوط العمـل وبـين الـولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية، مجلـة الإدارة العامة، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني، الرياض: معهد الإدارة العامة، ١٩٩٥م.
٥٠- النمر، سعود محمد: "السلوك الإداري"، الرياض: مطابع جامعة الملـك سعود، ١٩٩٠م.
٥١- النمر، سعود محمد، دراسة تحليلية الاتجاهات العاملين نحـو مسـتوى ضغط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية،

المجلة العربية للإدارة، القاهرة، المنظمة العربيـة للتنميـة الإداريـة، المجلد (١٦)، ١٩٩٤م.

٥٢- النوري، باسمه رفيق: المناخ التنظيمي في إطار الامتناع التكنولوجي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، جدة . ١٩٩٤م.

٥٣- نيول، كلارنس أ: "السلوك الإنساني في الإدارة التربوية ترجمة: طـه الياس ومحمد خليل، عمان: دار مجدلاوي للطباعة والنشر والتوزيـع، ١٩٩٣م.

٥٤- الهطلاني، عزيزه عبد الله ناصر، "علاقة نمو المنـاخ المؤسـي فـي مكاتب الإشراف التربوية بمدينة الرياض بإنتاجية المشرفات التربويات، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود، ١٩٩٨م.

٥٥- هول وليندزي: "نظريات الشخصية"، ترجمة فرج أحمد فرج وآخرون، دار الفكر العربي ، ١٩٧١م.

٥٦- يونس، انتصار: "السلوك الإنساني"، دار المعارف، القاهرة، ١٩٧٨م.